

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian pustaka ini didapatkan dari sebuah studi pustaka internet, jurnal ilmiah, artikel dan penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan pembahasan penelitian dengan tujuan untuk menyusun sebuah kerangka pemikiran/konsep penelitian mengenai komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional dan Komitmen Organisasi terhadap kinerja karyawan honda ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab Bandung.

##### **2.1.1 Komunikasi Interpersonal**

###### **2.1.1.1 Definisi Komunikasi Interpersonal**

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).

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 interpersonal adalah proses pertukaran informasi di seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui sebaliknya, 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).

Berdasarkan uraian teori tersebut dapat disusun konsep definisi dan kesimpulan Komunikasi Interpersonal pada tabel 2.1 di bawah ini :

**Tabel 2.1**  
**Konsep Komunikasi Interpersonal**

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Komunikasi Interpersonal
1	2010	Daryanto	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)
2	2011	Arni Muhammad	“komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan seseorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui feedback”.
3	2013	Mulyana	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
4	2018	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”.

Berdasarkan tabel 2.1 diatas dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Interpersonal merupakan suatu Proses pertukaran informasi melalui komunikasi antar 2 orang (diadik) atau tiga orang (triadik) secara tatap muka yang memungkinkan komunikan menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verval maupun non verbal.

Dalam hal penelitian ini penulis memilih teori yang mengacu pada pendapat Arni Muhammad, (2011) merujuk pada teori tersebut yang sesuai dengan penelitian lapangan di Honda Ahass CV. Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab Bandung.

#### **2.1.1.2 Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal**

Menurut Suranto (2011) komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Apabila diamati dan dikomparasikan dengan jenis komunikasi lainnya, maka dapat dikemukakan ciri-ciri dari komunikasi interpersonal yakni :

##### 1) Arus pesan dua arah

Komunikasi interpersonal menempatkan sumber pesan dan penerima dalam posisi yang sejajar. Artinya komunikator dan komunikan dapat berganti peran secara cepat. Seorang sumber pesan, dapat berubah peran sebagai penerima pesan, begitu pula sebaliknya.

##### 2) Suasana non formal

Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung dalam suasana nonformal. Pesan yang dikomunikasikan biasanya bersifat lisan, bukan tertulis. Disamping itu, forum komunikasi yang dipilih biasanya jugacenderung bersifat nonformal. Seperti percakapan intim, bukan forum formal seperti rapat.

### 3) Umpan balik segera

Komunikasi interpersonal biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara tatap muka, maka dapat segera memperoleh balikan atas pesan yang disampaikan dari komunikan, baik secara verbal maupun nonverbal.

### 4) Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat

Komunikasi interpersonal merupakan metode komunikasi antar individu yang menuntut agar peserta komunikasi berada dalam jarak dekat, baik jarak dalam arti fisik maupun psikologis. Jarak yang dekat dalam arti fisik, artinya para pelaku saling bertatap muka, berada pada satu lokasi tempat tertentu. Sedangkan jarak yang dekat secara psikologis menunjukkan keintiman hubungan antar individu.

#### **2.1.1.3 Fungsi Komunikasi Interpersonal**

Tanpa kita sadari, keberadaan komunikasi interpersonal telah berperan aktif dalam kehidupan, bahkan tidak sedikit manusia yang melakukan praktik komunikasi interpersonal ini. Menurut Enjang (2009: 77-79) komunikasi Interpersonal memiliki fungsi

yaitu :

- a. Memenuhi kebutuhan sosial dan psikologis. Dengan komunikasi inetrpersonal, kita bisa memenuhi kebutuhan sosial atau psikologis kita.
- b. Mengembangkan kesadaran diri. Melalui komunikasi interpersonal akan terbiasa mengembangkan diri.

c. Matang akan konvensi sosial. Melalui komunikasi interpersonal kita tunduk atau menentang konvensi social.

d. Konsistensi hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi interpersonal kita menetapkan hubungan kita. Kita berhubungan dengan orang lain, melalui pengalaman dengan mereka, dan melalui percakapan– percakapan bersama mereka.

e. Mendapatkan informasi yang banyak. Melalui komunikasi interpersonal, kita juga akan memperoleh informasi yang lebih. Informasi yang akurat dan tepat waktu merupakan kunci untuk membuat keputusan yang efektif

f. Bisa mempengaruhi atau dipengaruhi orang lain.

#### **2.1.1.4 Pentingnya Komunikasi Interpersonal**

Sebagai makhluk sosial, komunikasi interpersonal sangat penting bagi kebahagiaan hidup kita. Jhonson (Supratiknya, 2003:9) menunjukkan beberapa peranan yang disumbangkan oleh komunikasi interpersonal dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia, yaitu sebagai berikut :

1. Komunikasi interpersonal membantu perkembangan intelektual dan sosial kita.
2. Identitas dan jati diri kita terbentuk dalam dan lewat komunikasi dengan orang lain.
3. Dalam rangka menguji realitas disekeliling kita serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian yang kita miliki tentang di dunia disekitar kita, kita perlu membandingkannya dengan kesan-kesan dan pengertian orang lain tentang realitas yang sama.

4. Kesehatan mental kita sebagian besar juga ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan kita dengan orang-orang lain, lebih-lebih orang-orang yang merupakan tokoh-tokoh signifikan (*significant figure*) dalam hidup kita.

Jadi, secara tidak langsung dengan berkomunikasi individu akan mengenali jati dirinya. Komunikasi juga memberikan berbagai informasi yang dapat membantu individu untuk belajar dan mengembangkan kemampuan intelektualnya. Kondisi mental seseorang juga dipengaruhi oleh kualitas komunikasinya. Oleh karena itu, sebagai makhluk sosial komunikasi interpersonal merupakan hal yang penting bagi individu.

#### **2.1.1.5 Tujuan Komunikasi antarpribadi antara Pimpinan dengan Karyawan**

Secara singkat komunikasi bertujuan untuk mengharapkan pengertian, kesamaan makna, dukungan, gagasan dan tindakan yang positif dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Widjaja (2002:10-11), komunikasi antara pimpinan dengan karyawan dalam konteks ini mempunyai tujuan :

1. Agar pesan yang disampaikan dapat dimengerti. Komunikator yang baik harus dapat menjelaskan kepada komunikan (dalam hal ini adalah pimpinan atau karyawan), dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga komunikan dapat mengikuti apa yang dimaksud oleh pimpinan.
2. Memahami orang lain, sebagai komunikator, pimpinan harus dapat mengetahui benar aspirasi karyawan tentang apa yang diinginkan.
3. Agar gagasan yang disampaikan dapat diterima oleh orang lain dengan menggunakan pendekatan persuasif, bukannya dengan pemaksaan kehendak

4. Menggerakkan orang lain untuk sesuatu. Dalam hal ini adalah para karyawan termotivasi untuk bekerja secara optimal.

Komunikasi antara pimpinan dengan karyawan dalam hal ini mempunyai fungsi sebagaimana disebutkan Sendjaja (2007:136), yaitu :

1. Fungsi *Informatif*. Organisasi dapat dipandang sebagai sistem pemrosesan informasi (*information processing system*) maksudnya adalah seluruh karyawan dalam suatu perusahaan diharap dapat memperoleh informasi terkait dengan perusahaan secara lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu dari pimpinan.
2. Fungsi *Regulatif*. Fungsi ini berkaitan dengan informasi/pesan yang menyangkut peraturan-peraturan yang diberlakukan dalam perusahaan.
3. Fungsi *Persuasif*. Dalam fungsi ini, pimpinan diharapkan lebih suka untuk mempersuasi bawahan daripada memerintah, karena pekerjaan yang dilakukan dengan sukarela akan menghasilkan hasil yang maksimal, efektif dan efisien.
4. Fungsi *Integratif*. Dalam fungsi ini perusahaan biasanya menyediakan saluran (*channel*) agar karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Saluran ini dapat berupa media komunikasi formal seperti newsletter/buletin yang memuat kemajuan perusahaan atau saluran komunikasi informal, seperti mengadakan pertandingan olahraga, maupun perbincangan ringan antara pimpinan dengan karyawan atau sesama karyawan.

### 2.1.1.6 Indikator Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito (2011: 256-264), komunikasi interpersonal yang efektif memiliki indikator antara lain:

1. Keterbukaan (*openness*) adalah kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan interpersonal. Keterbukaan atau sikap terbuka sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif.
2. Empati (*empathy*) adalah merasakan apa yang dirasakan orang lain atau proses ketika seseorang merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti perasaan itu kemudian mengkomunikasikannya dengan kepekaan sedemikian rupa hingga menunjukkan bahwa ia sungguh-sungguh mengerti perasaan orang lain itu.
3. Dukungan (*supportiveness*) adalah situasi yang terbuka untuk mendukung agar komunikasi berlangsung efektif. Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi.
4. Rasa positif (*positiveness*) adalah perasaan positif terhadap diri sendiri, kemampuan mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi dan kemampuan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk berinteraksi yang efektif.
5. Kesetaraan (*equality*), adalah pengakuan kedua belah pihak saling menghargai, berguna dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.



Adapun indikator-indikator komunikasi Arni Muhammad (2011) adalah sebagai berikut :

- a. Keterbukaan (*openness*), merupakan sikap jujur, rendah hati, dan adil didalam menerima pendapat orang lain.
- b. Empati (*empathy*), adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan kesanggupan untuk menempatkan diri dalam keadaan orang lain.
- c. dukungan (*support*), adalah suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan, ataupun bantuan yang diterima individu dari orang yang berarti, baik secara perorangan maupun kelompok.
- d. Rasa positif (*positiveness*), Bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun gagasan yang mendukung, karena rasa positif itu sudah dengan sendirinya mendukung proses pelaksanaan komunikasi yang efektif.
- e. Kesamaan (*equality*), yaitu siap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara.

Berdasarkan Kajian tersebut dapat disusun indikator Komunikasi interpersonal, sebagaimana nampak dalam tabel 2.2 berikut :

**Tabel 2.2**  
**Indikator Komunikasi Interpersonal**

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Komunikasi Interpersonal
1	(2011: 256-264)	Devito	Keterbukaan ( <i>Openness</i> ), Empati ( <i>Emphaty</i> ), sikap mendukung ( <i>Supportiveness</i> ), sikap positif ( <i>Positiveness</i> ) , Kesetaraan ( <i>Equality</i> )
2	2011	Arni Muhammad	Keterbukaan ( <i>opennes</i> ), Empati ( <i>empathy</i> ), dukungan ( <i>support</i> ), Rasa positif ( <i>positiveness</i> ), Kesamaan ( <i>equality</i> )

Sumber : Hasil olah peneliti 2020

Berdasarkan tabel 2.2 dengan merujuk pendapat arni Muhammad (2011) yang dijadikan indikator dalam penelitian ini yaitu Keterbukaan (*opennes*), Empati (*empathy*), dukungan (*support*), Rasa positif (*positiveness*), Kesamaan (*equality*). Dalam penelitian ini menggunakan indikator tersebut karena sesuai dengan ukuran permasalahan yang terjadi di lapangan pada karyawan di Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab Bandung.

## **2.1.2 Kecerdasan Emosional**

### **2.1.2.1 Definisi Kecerdasan Emosional**

Kata emosi berasal dari Bahasa latin yaitu *emovere* yang artinya bergerak menjauh. Arti kata ini menyiratkan bahwa kecendrungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. kecerdasan emosi merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, Goleman (2015: 13).

Kecerdasan Emosional Menurut Stephen P. Robbins (2015 : 70) dalam Muhammad Lutfhi Fauzi dan Isnar Budiarti, (2019) 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 emosional adalah suatu upaya untuk mengendalikan emosi dalam diri, Menurut Money, J. B., & Peter, A. J (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.

Kecerdasan emosional 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. Wirawan (2010) kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk me-manage emosi diri sendiri dan kemampuan untuk memanajemeni emosi orang lain.

Berdasarkan Uraian di atas, dapat disusun konsep, definisi dan kesimpulan Kecerdasan Emosional pada Tabel 2.3 dibawah ini :

**Tabel 2.3**  
**Konsep Kecerdasan Emosional**

No	Tahun	Sumber Referensi	Defnisi Kecerdasan Emosional
1	2010	Wirawan	kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk me-manage emosi diri sendiri dan kemampuan untuk memanajemeni emosi orang lain.
2	2012	Marya Et Al	Kecerdasan emosional 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
3	2014	Money & Peter	kecerdasan emosional adalah suatu upaya untuk mengendalikan emosi dalam diri
4	2015	Goleman	kecerdasan emosi merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri
5	2019	Stephen P. Robbins (2015 : 70) dalam Muhammad Lutfhi Fauzi dan Isniar Budiarti	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

No	Tahun	Sumber Referensi	Defnisi Kecerdasan Emosional
			emosional mengetahui mengapa marah dan bagaimana mengekspresikan dirinya tanpa melanggar norma yang lebih Efektif.
6	2017	Cooper dan Sawaf	kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh manusia.

Sumber : Hasil Olah peneliti 2020

Berdasarkan Tabel 2.3 diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan Emosional adalah salah satu upaya kemampuan pengendalian emosi diri dan pengendalian emosi orang lain dan untuk merasakan, memahami perasaan orang lain serta untuk memotivasi diri sendiri dan orang lain. dalam hal penelitian ini penulis memilih teori yang mengacu pada pendapat dari Goleman (2015), merujuk pada teori tersebut yang sesuai dengan penelitian lapangan di Honda Ahass CV. Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab Bandung.

#### **2.1.2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional**

Goleman (2015:267), menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional :

1. Lingkungan keluarga.

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi, kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Peristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak-kanak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak kemudian hari.

## 2. Lingkungan non keluarga

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan, kecerdasan emosional, ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain

### **2.1.2.3 Indikator kecerdasan Emosional**

Higgs dan Dulewicz. (2002) dalam Rees dan McBain, et al. (2007:171), mengidentifikasi tujuh elemen yang membentuk kecerdasan emosional seseorang, yaitu :

1. Kesadaran diri, kesadaran terhadap perasaan sendiri dan kemampuan untuk mengenali dan mengelola perasaan itu.
2. Elastisitas emosional , kemampuan untuk berkinerja secara baik dan konsisten di berbagai situasi dan tekanan.
3. Motivasi, dorongan dan energi yang ada pada diri untuk mencapai hasil, menyeimbangkan tujuan jangka pendek dan jangka panjang dan mengupayakan cita-cita diri walaupun menghadapi aneka tantangan dan penolakan.
4. Sensitivitas antarpribadi , kemampuan untuk merasakan kebutuhan dan perasaan orang lain dan untuk menggunakan kemampuan itu secara efektif dalam berinteraksi dengan pegawai dan dalam mengambil keputusan yang mempengaruhi pegawai.

5. Pengaruh kemampuan untuk membujuk orang lain agar mengubah sudut pandang terhadap suatu masalah, persoalan, atau keputusan.
6. Tanggap, kemampuan untuk menggunakan wawasan dan interaksi untuk sampai pada, dan menerapkan keputusan saat dihadapkan dengan informasi yang ambigu atau tidak lengkap.
7. Tanggung jawab dan integritas, kemampuan untuk menunjukkan komitmen terhadap suatu tindakan saat menghadapi tantangan, dan untuk bertindak secara konsisten dan sesuai dengan persyaratan etika yang dipahami.

Robbins dan Judge (2009:335) batasan atas indikator kecerdasan emosional terdiri dari lima dimensi, yaitu :

1. Kesadaran diri, sadar atas apa yang dirasakan diri sendiri.
2. Manajemen diri, kemampuan mengelola emosi dan dorongan-dorongan diri sendiri.
3. Motivasi, kemampuan bertahan dalam menghadapi kemunduran dan kegagalan.
4. Empati, kemampuan untuk dapat memahami diri sendiri maupun memahami orang lain
5. Keterampilan sosial, kemampuan menangani emosi-emosi orang lain.

Goleman (2015:58), mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu:

1. Kesadaran diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan diri waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya mendadak bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi.
2. Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung. Sementara mereka yang memiliki tingkat pengelola emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri.
3. Motivasi, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.
4. Mengenali emosi orang lain (*empathy*), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. Seorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.



5. Keterampilan sosial, yaitu merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan sosial, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator Kecerdasan Emosional, sebagaimana nampak dalam tabel 2.4 berikut :

**Tabel 2.4**  
**Indikator Kecerdasan Emosional**

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Kecerdasan Emosional
1	2002 (2007:171)	Higgs dan Dulewicz. (2002) dalam Rees dan McBain, et al.	Kesadaran diri, Elastisitas Emosional, Motivasi, Sensitivitas antar pribadi, kemampuan membujuk orang lain, Tanggap, tanggung jawab dan integritas
2	2009	Robbins dan Judge	Kesadaran diri, Manajemen diri, Motivasi, Empati dan keterampilan sosial
3	2015	Goleman	Kesadaran diri, pengaturan diri, Motivasi, mengenali emosi orang lain dan keterampilan social

Sumber : Hasil olah Peneliti

Berdasarkan tabel 2.4 dengan merujuk pendapat Goleman (2015), yang dijadikan indikator dalam penelitian ini yaitu : Kesadaran diri, pengaturan diri, Motivasi, mengenali emosi orang lain dan keterampilan sosial. Dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator tersebut karena sesuai dengan ukuran permasalahan yang terjadi di lapangan pada karyawan di Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab Bandung.

## **2.1.3 Komitmen Organisasi**

### **2.1.3.1 Definisi Komitmen Organisasi**

Dalam suatu organisasi, setiap karyawan harus selalu bersikap ramah terhadap kepemimpinan dan antara karyawan. Tanpa komitmen yang baik, karyawan tidak akan memberikan kontribusi maksimal kepada organisasi. Komitmen organisasi merupakan suatu keadaan dimana karyawan memihak suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta memiliki keinginan untuk bertahan sebagai anggota di dalam organisasi tersebut, Robbins and Judge (2015). 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. Komitmen organisasi yang tinggi dapat mengidentifikasi dirinya dalam organisasi Schemerhorn, Hunt, Obsborn, dan Uhl-Bien (2011:72).

Berdasarkan Uraian di atas, dapat disusun konsep, definisi dan kesimpulan

Komitmen organisasi pada tabel 2.5 di bawah ini :

**Tabel 2.5**  
**Konsep Komitmen Organisasi**

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Komitmen Organisasi
1	2010	Kreitner dan Kinicki	Komitmen merupakan kesepakatan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi
2	2011	Schemerhorn, Hunt, Obsborn, dan Uhl-Bien	Komitmen sebagai loyalitas seorang individu pada organisasi. Komitmen organisasi yang tinggi dapat mengidentifikasi dirinya dalam organisasi.
3	2015	Robbins & Judge dalam Zelvia	komitmen organisasi merupakan suatu keadaan dimana karyawan memihak suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta memiliki keinginan untuk bertahan sebagai anggota di dalam organisasi tersebut.

Sumber : Hasil olah peneliti

Berdasarkan Tabel 2.5 dapat disimpulkan bahwa Komitmen Organisasi adalah suatu tingkatan kondisi atau keadaan seorang karyawan atau pegawai yang mempunyai perasaan, pelibatan identifikasi dan loyalitas dan ingin mempertahankan keanggotaanya terhadap suatu organisasi/perusahaan.

Dalam hal penelitian ini penulis memilih teori yang mengacu pada pendapat dari Robbins and Judge, 2015 yang merujuk pada teori yang sesuai dengan penelitian lapangan di Honda Ahass CV Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab Bandung.

### **2.1.3.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi**

Luthans (2006) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi diantaranya, yaitu :

1. Variabel Orang, Variabel orang ini meliputi usia, kedudukan, nilai individu dalam organisasi dan di posisi seperti efektivitas positif atau negative, atau atribusi kontrol internal dan eksternal.
2. Variabel Organisasi, Variabel organisasi meliputi desain pekerjaan, nilai, dukungan, kondisi internal organisasi dan gaya kepemimpinan penyelia.
3. Variabel non-organisasi, Variabel non-organisasi yaitu adanya alternatif lain setelah memutuskan untuk bergabung dengan organisasi akan mempengaruhi komitmen selanjutnya.

### **2.1.3.3 Indikator Komitmen Organisasi**

komitmen organisasi merupakan suatu keadaan dimana karyawan memihak suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta memiliki keinginan untuk bertahan sebagai anggota di dalam organisasi tersebut. Robbins dan Judge dalam Zelvia (2015) . menurut Robbins and Judge dalam Zelvia (2015), Tiga indikator terpisah komitmen organisasional adalah :

1. Komitmen afektif (*affective commitment*) yaitu perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai- nilainya.
2. Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) yaitu nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan

meninggalkan organisasi tersebut. seorang karyawan mungkin berkomitmen kepada pemberi kerja karena ia dibayar tinggi dan merasa bahwa pengunduran diri dari perusahaan akan menghancurkan keluarganya.

3. Komitmen normatif (*normative commitment*) yaitu kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan- alasan moral atau etis

Komitmen organisasional sebagai sebuah keadaan psikologi yang mengkarakteristikan hubungan karyawan dengan organisasi atau implikasinya yang mempengaruhi apakah karyawan akan tetap bertahan dalam organisasi atau tidak, Allen & Meyer dalam Cut Zurnali (2010) , yang teridentifikasi dalam tiga komponen yaitu:

1. Komitmen afektif (*affective commitment*), yaitu: keterlibatan emosional seseorang pada organisasinya berupa perasaan cinta pada organisasi.
2. Komitmen kelanjutan (*continuance commitment*), yaitu: persepsi seseorang atas biaya dan resiko dengan meninggalkan organisasi saat ini. Artinya, terdapat dua aspek pada komitmen kelanjutan, yaitu melibatkan pengorbanan pribadi apabila meninggalkan organisasi dan ketiadaan alternatif yang tersedia bagi orang tersebut.
3. Komitmen normatif (*normative commitment*), yaitu sebuah dimensi moral yang didasarkan pada perasaan wajib dan tanggung jawab pada organisasi yang mempekerjakannya

Mowday (1998) dalam Sopiah (2008: 165) indikator komitmen organisasi yaitu:

1. Penerimaan terhadap tujuan organisasi.
2. Keinginan untuk bekerja keras.
3. Hasrat untuk bertahan menjadi bagian dari organisasi.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator Komitmen Organisasi, sebagaimana tercantum dalam tabel 2.6 berikut :

**Tabel 2.6**  
**Indikator Komitmen Organisasi**

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Komitmen Organisasi
1	1998 (2008)	Mowday dalam Sopiah	Penerimaan terhadap tujuan organisasi. Keinginan untuk bekerja keras, Hasrat untuk bertahan menjadi bagian dari organisasi.
2	2010	Allen & Meyer dalam Cut Zurnal	Komitmen Afektif, Komitmen Kelanjutan, dan Komitmen Normatif
3	2015	Robbins dan Judge dalam Zelvia	Komitmen Afektif, Komitmen Kelanjutan, dan Komitmen Normatif

Sumber : hasil olah peneliti (2020)

Berdasarkan Tabel 2.6 dengan merujuk pendapat Robbins and Judge, dalam Zelvia (2015) yang dijadikan indikator dalam penelitian ini yaitu : Komitmen Afektif, Komitmen Kelanjutan, dan Komitmen Normatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator tersebut karena sesuai dengan ukuran permasalahan yang terjadi di lapangan pada karyawan di Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab Bandung.

## 2.4.1 Kinerja Karyawan

### 2.1.4.1 Definisi Kinerja Karyawan

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).

Menurut Robbins (2012:187) kinerja diartikan sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan (ability) dan motivasi (motivation) sehingga kinerja = f ( A x M ). Kinerja adalah 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 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 adalah suatu perbuatan, suatu prestasi atau apa yang diperlihatkan seseorang melalui keterampilan yang nyata Whitmore (1997) dalam Uno dan Lamatenggo (2012:60).

Kinerja karyawan merupakan salah satu dimensinya yang dapat digunakan untuk mengukur, mengevaluasi kekuatan karyawan dalam bertahan dan menjalankan tugasnya dan kewajiban kepada organisasi tempat mereka bernaung. Karyawan dituntut mampu melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik, yaitu dengan mengoptimalkan waktu kerja, disiplin, dan kejujuran untuk berprestasi bekerja dengan kualitas dan kuantitas yang tinggi. ( Dalam Lita Wulantika Mentari Zhalzabella Putri, 2019)

Berdasarkan uraian diatas, dapat disusun Konsep dan kesimpulan Kinerja

Pada tabel 2.7 dibawah ini dari :

**Tabel 2.7**  
**Konsep Kinerja**

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Kinerja
1	2012	Robbin S.P	Kinerja merupakan kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. kinerja diartikan sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan (ability) dan motivasi (motivation) sehingga kinerja = f ( A x M ).
2	2011	Mangkunegara A.	Kinerja Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
3	2011	Sedarmayanti	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).
4	2012:60	Whitmore (1997) dalam Uno dan Lamatenggo (2012:60)	kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi atau apa yang diperlihatkan seseorang melalui keterampilan yang nyata.
5	2013	(Robbins, 2003: 27, dalam Isniar Budiarti, 2013)	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

Sumber : Hasil olah peneliti (2020)

Berdasarkan Tabel 2.7 diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah output kerja baik itu secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai karyawan, dalam menjalankan kewajiban tugas dengan sesuai yang diberikan organisasi atau perusahaan, melalui kriteria dan standart kinerja dari hasil kerjanya tersebut sesuai dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi atau perusahaan.



Dalam hal penelitian ini penulis memilih teori yang mengacu pada pendapat dari Mangkunegara A,2011, merujuk pada teori tersebut yang sesuai dengan penelitian lapangan di Honda Ahass CV. Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab Bandung.

#### **2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Kinerja seorang karyawan dapat dipengaruhi berbagai faktor, baik faktor eksternal maupun faktor internal dari karyawan tersebut. Simamora (dalam Mangkunegara, 2012) Mengatakan bahwa kinerja pada umumnya dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu :

- a. Faktor individual yang terdiri dari :
  - 1) Kemampuan dan keahlian
  - 2) Latar belakang
  - 3) Demografi
- b. Faktor Psikologis yang terdiri dari :
  - 1) Persepsi
  - 2) *Attitude*
  - 3) *Personality* (nilai, karakter, perilaku)
  - 4) Pembelajaran
  - 5) Motivasi
- c. Faktor Organisasi yang terdiri dari :
  - 1) Sumberdaya
  - 2) Kepemimpinan

- 3) Penghargaan
- 4) Struktur (meliputi ikim organisasi)
- 5) Komitmen

#### **2.1.4.3 Kriteria Kinerja Karyawan**

Menurut Randall S. Schular & Susan E. Jackson (2007: 11) Ada tiga jenis dasar kriteria kinerja, yaitu:

- a) Kriteria berdasarkan sifat (memusatkan diri pada karakteristik pribadi seorang karyawan).
- b) Kriteria berdasarkan perilaku (kriteria yang penting bagi pekerjaan yang membutuhkan hubungan antar personal).
- c) Kriteria berdasarkan hasil (kriteria yang fokus pada apa yang telah dicapai atau dihasilkan).

Sedangkan menurut Suyadi (2008: 27), Kinerja dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator yaitu:

- a) Efektifitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya manusia (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya

- b) Wewenang dan Tanggung Jawab

Hak karyawan untuk menjalankan mesin sesuai dengan job desknya

c) Disiplin

Merupakan taat pada hukum dan aturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia bekerja.

d) Inisiatif berkaitan dengan daya pikir

Kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan perusahaan. Inisiatif karyawan merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

#### **2.1.4.4 Standar Kinerja Karyawan**

Standar kinerja adalah target, sasaran, tujuan upaya kerja karyawan dalam kurun waktu tertentu. Dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan harus mengarahkan semua tenaga, pikiran, ketrampilan, pengetahuan, dan waktu kerjanya untuk mencapai apa yang ditentukan oleh standar kinerja. Wirawan (2009: 67).

#### **2.1.4.5 Pengertian Penilaian Kinerja**

Kinerja dapat diukur dan di ketahui jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standart keberhasilan tolak ukur yang telah di tetapkan oleh organisasi. oleh karena itu jika tanpa tujuan dan target yang di tetapkan dalam pengukuran, maka pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat di ketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilan.

Pengukuran atau penilaian kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang suatu kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa termasuk informasi atas efisiensi serta efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. Moehariono (2012 : 95)

Menurut Moehariono, (2012 : 97) Aspek-Aspek yang mendasar dan paling pokok dari pengukuran kinerja yaitu :

1. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi, dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan oleh organisasi sesuai dengan tujuan, visi dan misinya.
2. Merumuskan indikator kinerja dan ukuran kinerja, yang mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, sedangkan indikator kinerja mengacu pada pengukuran kinerja secara langsung yang berbentuk keberhasilan utama (*critical success factors*) dan indikator kinerja kunci (*key performance indicator*).
3. Mengukur tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi, menganalisis hasil pengukuran kinerja yang dapat diimplementasikan dengan membandingkan tingkat capaian tujuan, dan sasaran organisasi.
4. Mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan pengambilan keputusan yang berkualitas, memberikan gambaran atau hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mengevaluasi langkah apa yang diambil organisasi selanjutnya

#### **2.1.4.6 Metode Pengukuran Kinerja**

Moehariono (2012 : 125) menjelaskan bahwa dalam menetapkan indikator kinerja dan segala infrastruktur yang diperlukan, maka aspek selanjutnya adalah pengukuran kinerja (*performance measurement*) yang secara singkat dapat dirumuskan sebagai kegiatan pengumpulan data dan informasi yang relevan dengan sasaran-sasaran atau tujuan program evaluasi. Data yang dikumpulkan dari kegiatan pengukuran ini bisa bersifat absolut atau kuantitatif tergantung kegiatannya.

#### **2.1.1.7 Indikator Kinerja Karyawan**

Adapun indikator dari kinerja karyawan sebagai berikut (Mangkunegara A,2011) :

1. Kualitas Kerja, Seberapa baik seorang karyawan melaksanakan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan
2. Kuantitas Kerja, Seberapa banyak bekerja seseorang karyawan dalam sehari-harinya.
3. Pelaksanaan Tugas, Seberapa jauh kemampuan melaksanakan pekerjaannya dengan akurat tanpa melakukan kesalahan.
4. Tanggung Jawab, Kesadaran akan kewajiban melaksanakan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Untuk melaksanakan penilaian kinerja pegawai, suatu organisasi sebaiknya menetapkan indikator-indikator kinerja sebagai standar pengukuran kinerja tersebut. Moehariono (2012: 113) menyatakan, kinerja dapat diukur berdasarkan ukuran indikator kinerja yang dikelompokkan ke dalam enam kategori berikut:

1. *Efektif*, indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan.
2. *Efisien*, indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.
3. *Kualitas*, indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
4. Ketepatan waktu, indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu.
5. *Produktivitas*, indikator ini mengukur tingkat produktivitas suatu organisasi.
6. Keselamatan, indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para pegawainya ditinjau dari aspek keselamatan.

Menurut Setiawan (2014:1477) untuk mengukur kinerja dapat menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Ketepatan penyelesaian tugas merupakan pengelolaan waktu dalam bekerja dan juga ketepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Kesesuaian jam kerja merupakan kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk/pulang kerja dan jumlah kehadiran.
3. Tingkat kehadiran dapat dilihat dari jumlah ketidakhadiran karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu.

4. Kerjasama antar karyawan merupakan kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator Kinerja, sebagaimana nampak dalam tabel 2.8 berikut :

**Tabel 2.8**  
**Indikator Kinerja**

No.	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Kinerja
1	2011	Mangkunegara A	Kualitas, Kuantitas, Pelaksanaan Kerja dan tanggung jawab
2	2012	Moehiono (113)	Efektif, efisien, kualitas, ketepatan waktu, produktivitas, dan keselamatan
3	2014	Setiawan (1477)	Ketepatan penyelesaian tugas, kesesuaian jam kerja, tingkat kehadiran , dan kerjasama antar karyawan

Sumber : Hasil olah peneliti 2020

Berdasarkan Tabel 2.8 dengan merujuk pendapat dari Mangkunegara A, (2011) yang dijadikan indikator dalam penelitian ini yaitu : Kualitas, Kuantitas, Pelaksanaan Kerja dan tanggung jawab. Dalam penelitian ini menggunakan indikator tersebut karena sesuai dengan ukuran permasalahan yang terjadi di lapangan pada karyawan di Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab Bandung.

### 2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi untuk mendapatkan gambaran, kerangka berpikir, dan sekaligus untuk mempelajari berbagai metode analisis yang dipergunakan oleh peneliti sebelumnya. Peneliti melakukan penelitian tentang Komunikasi Interpersonal, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab Bandung. Berikut Tabel 2.9 konsep penelitian terdahulu dari tahun 2015 – 2020 :

**Tabel 2.9**  
**Penelitian terdahulu dari tahun 2015 - 2020**

No	Peneliti dan tahun	Judul, Sampel dan metode penelitian	Variabel dan Indikator	Hasil Kesimpulan	Persamaan dan perbedaan
1	Reindy Gustyawan ,Yuliani Rachma Putri dan Dini Salmiyah Fithrah Ali (2015)	<b>Judul :</b> Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan di Divisi Sekertaris Perusahaan PT. DIRGANTA RA INDONESIA (PERSERO) <b>Metode :</b> <b>Kuantitatif</b>  <b>Sampel :</b> 30 orang  <b>Jenis penelitian :</b> Metode Kausal	a) Komunikasi Interpersonal b) Kinerja Karyawan	<b>Hasil dan Kesimpulan :</b> Semakin tinggi karyawan yang menggunakan komunikasi interpersonal antar karyawan maka semakin tinggi dan positif pula kinerja karyawan di Divisi Sekretaris Perusahaan PT. Dirgantara Indonesia (Persero). Hal itu ditunjukkan dalam produktivitas kerja yang mencapai target serta semakin meningkat.	<b>Persamaan :</b> Penulis jurnal dan Peneliti sama sama menggunakan Variabel Komunikasi Interpersonal dan kinerja karyawan  <b>Perbedaan :</b> Penulis Menggunakan 4 Variabel sedangkan peneliti terdahulu menggunakan 2 variabel dan beda tempat lokasi penelitian



No	Peneliti dan tahun	Judul, Sampel dan metode penelitian	Variabel dan Indikator	Hasil Kesimpulan	Persamaan dan perbedaan
2	Kurnia Atdi Anto, Dra. Trias Setiawati, M.Si, Ph.D Candidate (2015)	<p><b>Judul :</b> <i>The Mediating Role of Organizational Commitment in Influence Relationships Between Interpersonal Communication and Emotional Intelligence Toward Employee Performance</i></p> <p><b>Sampel :</b> metode sensus dengan 39 pegawai tetap.</p> <p><b>Metode :</b> Pengumpulan data menggunakan kuesioner, dalam analisis data menggunakan regresi dengan SPSS dan analisis jalur.</p>	<p>a) komunikasi interpersonal b) Kecerdasan Emosional c) Komitmen Organisasi d) Kinerja Karyawan</p>	<p><b>Hasil penelitian :</b> Menunjukkan Bahwa Komunikasi Interpersonal, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada sebuah perguruan tinggi swasta di Yogyakarta.</p>	<p><b>Persamaan :</b> Penulis dan Peneliti menggunakan 4 variabel yang sama yaitu Variabel Komunikasi Interpersonal (X1), Kecerdasan Emosional (X2), Komitmen Organisasi (X3) dan Variabel Y yaitu Kinerja Karyawan dan sama sama menggunakan metode sensus dalam pengambilan data sampel</p> <p><b>Perbedaan :</b> Penulis tidak menggunakan analisis jalur dan lokasi penelitian yang berbeda</p>
3	Novia Hardiyanti Putri (2016)	<p><b>Judul :</b> Pengaruh komunikasi interpersonal dan Mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah</p> <p><b>Metode :</b></p>	<p>a)Komunikasi Interpersonal b)Mutu Pelayanan c)Kepuasan Nasabah</p>	<p><b>Hasil Penelitian :</b> Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan nasabah, terdapat pengaruh</p>	<p><b>Persamaan :</b> Penulis dan peneliti sama sama menggunakan variabel Komunikasi Interpersonal</p> <p><b>Perbedaan :</b> Penulis menggunakan 4 variabel tidak menggunakan variabel</p>

No	Peneliti dan tahun	Judul, Sampel dan metode penelitian	Variabel dan Indikator	Hasil Kesimpulan	Persamaan dan perbedaan
		<p>analisa deskriptif dan analisa regresi berganda.</p> <p><b>Sampel :</b> Nasabah Bank rakyat Indonesia cabang pandan wangi Balikpapan sebanyak 87 nasabah. dengan menggunakan random sampling.</p>		positif dan signifikan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal dan mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah	mutu pelayanan dan kepuasan nasabah, Sedangkan peneliti menggunakan 3 variabel. Tempat lokasi penelitian berbeda
4	Rani Setyaningrum, Hamidah Nayati Utami Ika Ruhana (2016)	<p><b>Judul :</b> Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur)</p> <p><b>Metode :</b> Kuantitatif</p> <p><b>Sampel:</b> 47 orang</p>	<p>a) Kecerdasan Emosional</p> <p>b) Karyawan</p>	<b>Hasil dan Kesimpulan :</b> Hasil Menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh secara terhadap Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur	<p><b>Persamaan :</b> Penulis dan Peneliti terdahulu sama sama menggunakan Variabel Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan</p> <p><b>Perbedaan :</b> Penulis menggunakan 4 variabel sedangkan peneliti terdahulu menggunakan 2 Variabel yaitu Kecerdasan Emosional dan Kinerja karyawan dan serta beda tempat lokasi penelitian</p>
5	Salim Musabah Bakhit Al Zefeiti, Noor Azmi Mohamad (2017)	<p><b>Judul :</b> <i>The Influence of Organization al Commitment on Omani Public</i></p>	<p>a) Komitmen Organisasi</p> <p>b) Kinerja pegawai</p>	<b>Hasil Penelitian :</b> menunjukkan bahwa semua subskala komitmen organisasi (afektif, normatif, dan kontinu) berpengaruh signifikan terhadap	<b>Persamaan :</b> Penulis dan Peneliti sama sama menggunakan variabel Komitmen Organisasi dan Kinerja dengan hasil yang menunjukkan positif dan signifikan

No	Peneliti dan tahun	Judul, Sampel dan metode penelitian	Variabel dan Indikator	Hasil Kesimpulan	Persamaan dan perbedaan
		<p><i>Employees' Work Performance</i></p> <p><b>Metpde :</b> survei kuantitatif</p> <p><b>Sampel :</b> 335 Pegawai pemerintahan Oman</p>		dimensi prestasi kerja, kontekstual dan kinerja tugas.	<p><b>Perbedaan :</b> Penulis menggunakan metode sensus (sampling jenuh) Sedangkan peneliti menggunakan metode survei , dan lokasi penelitian yang berbeda</p>
6	Ade Marlina & Isniar Budiarti (2018)	<p><b>Judul :</b> Pengendalian diri dan Komunikasi Interpersonal Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT LenIndustri (Persero)</p> <p><b>Metode :</b> Metode deskriptif dan metode survey</p> <p><b>Sampel :</b> 46 sampel dari 101 responden</p>	<p>a)Pengendalian Diri</p> <p>b)Komunikasi Interpersonal</p> <p>c)Kinerja Karyawan</p>	<p><b>Hasil dan Kesimpulan :</b> Pengendalian diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dalam menjanlkn tugasnya pada PT2Len Industri Persero komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dalam bekerja diperusahaan pada PT Len Industri Persero</p>	<p><b>Persamaan :</b> Penulis dan peneliti terdahulu sama sama menggunakan variabel Komunikasi Interperseonal dan Kinerja Karyawan.</p> <p><b>Perbedaan :</b> Penulis menggunakan 4 variabel yang berbeda sedangkan peneliti terdahulu menggunakan 3 variabel yaitu variabel X1 Pengendalian diri, X2 Komunikasi Interpersonal dan Y Kinerja Karyawan serta tempatkan dan lokasi penelitian yang berbeda</p>
7	Lukmanati, Bakti Yulisar, Yuli Minartiwi (2018)	<p><b>Judul :</b> Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap kinerja pegawai pada SMA POMOSDA</p>	<p>a)Komunikasi Interpersonal</p> <p>b) Kinerja</p>	<p><b>Hasil Penelitian :</b> hasil penelitian yang didapatkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di SMA POMOSDA.</p>	<p><b>Persamaan :</b> Penulis dan Peneliti sama sama menggunakan Variabel Komunikasi Interpersonal dan Kinerja dengan hasil yang sama yaitu menunjukan bahwa Komunikasi</p>

No	Peneliti dan tahun	Judul, Sampel dan metode penelitian	Variabel dan Indikator	Hasil Kesimpulan	Persamaan dan perbedaan
		<p>Tanjunganom Nganjuk</p> <p><b>Sampel :</b> 52 orang. (Metode sensus)</p> <p><b>Metode :</b> Kuantitatif, analisis data digunakan adalah analisis statistic regresi linier sederhana.</p>			<p>Interpersonal berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Dan menggunakan metode sensus / Sampling jenuh dalam penentuan sampel penelitian</p> <p><b>Perbedaan :</b> Penulis menggunakan 4 variabel sebagai penelitian, sedangkan peneliti hanya menggunakan 2 variabel, serta lokasi penelitian yang berbeda</p>
8	Indah Mawarni (2018)	<p><b>Judul :</b> <i>Influence of Organization al Communicati on on Employee Satisfaction at PT. Perkebunan Nusantara III Sei Putih</i></p> <p><b>Metode:</b> Deskriptif Kuantitatif</p> <p><b>Sampel:</b> Sampling Jenuh 50 karyawan</p>	<p>a) Komunikasi Organisasi, b) Kepuasan Karyawan</p>	<p><b>Hasil Penelitian :</b> menunjukkan bahwa secara parsial komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara III</p>	<p><b>Persamaan :</b> Penulis dan peneliti sama sama mengunakan metode sampling jenuh</p> <p><b>Perbedaan :</b> Penulis menggunakan 4 variabel yaitu Komunikasi Interpersonal, kecerdasan Emosional , Komitmen organisasi dan kinerj sedangkan peneliti menggunakan 2 variabel yaitu Komunikasi Organisasi dan Kepuasan karyawan, dan tempat penelitian yang berbeda</p>
9	I Gede Putu Kawiana, Luh Komang	<p><b>Judul :</b> <i>The Influence of Organization al Culture,</i></p>	<p>a) budaya organisasi b) Komitmen Organisasional</p>	<p><b>Hasil penelitian :</b> diperoleh (1) pengaruh variabel budaya organisasi terhadap komitmen</p>	<p><b>Persamaan :</b> Penulis dan peneliti sama sama menggunakan Variabel Komitmen organisasi</p>

No	Peneliti dan tahun	Judul, Sampel dan metode penelitian	Variabel dan Indikator	Hasil Kesimpulan	Persamaan dan perbedaan
	Candra Dewi, Luh Kadek Budi Martini, Ida Bagus Raka Suardana (2018)	<p><i>Employee Satisfaction, Personality, and Organizational Commitment towards Employee Performance</i></p> <p><b>Metode :</b> desain kuantitatif yaitu, hubungan kausalitas untuk variabelnya.</p> <p><b>Sampel :</b> 135 karyawan BPR di Bali. Data dianalisis dengan teknik Pemodelan Persamaan Struktur pada program AMOS 22.0.</p>	c) kepuasan karyawan d) kepribadian e) kinerja	<p>organisasi signifikan; (2) Pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi signifikan; (3) Pengaruh variabel kepribadian terhadap komitmen organisasi signifikan; (4) Pengaruh variabel budaya organisasi terhadap minat kinerja pegawai adalah signifikan; (5) Pengaruh variabel kepuasan karyawan terhadap kinerja karyawan signifikan; (6) Pengaruh variabel kepribadian terhadap kinerja karyawan signifikan; dan (7) Pengaruh variabel komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai adalah signifikan.</p>	<p>dan variabel kinerja karyawan</p> <p><b>Perbedaan :</b> Penulis menggunakan sampling jenuh sedangkan peneliti menggunakan Pemodelan Persamaan Struktur pada program AMOS 22.0 dan hubungan kausalitas untuk variabelnya</p>
10	Aldila Widya Pusparani & Sudharto P Hadi (2018)	<p><b>Judul :</b> Pengaruh Komitmen Organisasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan dengan OCB Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Karyawan Plant</p>	a) Komitmen Organisasi b) Komunikasi Interpersonal c) Kinerja d) OCB	<p><b>Hasil dan Kesimpulan :</b> komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan OCB, komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan OCB, OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan OCB merupakan faktor penengah antara komitmen organisasi dan</p>	<p><b>Persamaan :</b> Penulis dan peneliti terdahulu sama sama menggunakan 3 Variabel yaitu : Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal dan kinerja</p> <p><b>Perbedaan :</b> Penulis menggunakan 4 variabel dan tidak menggunakan variabel Intervening sedangkan, Peneliti Terdahulu Menggunakan 4 variabel dan</p>

No	Peneliti dan tahun	Judul, Sampel dan metode penelitian	Variabel dan Indikator	Hasil Kesimpulan	Persamaan dan perbedaan
		Produksi PT Asia Pacific Fibers, Tbk Kendal)  <b>Sampel</b> : 92 orang  <b>Metode :</b> Kuantitatif		kinerja, tetapi bukan faktor penengah antara komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan.	menggunakan variabel intervening dan tempat lokasi penelitian yang berbeda
11	Ngatinah dan Agustina Sri Purnami (2019)	<b>Judul :</b> Kontribusi Komunikasi Interpersonal, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Sekolah Terhadap Kinerja Guru SD  <b>Metode :</b> Kuantitatif  <b>Populasi :</b> 200 Orang  <b>Sampel:</b> 127 orang Jenis Penelitian : Deskriptif Korelasi	a) Komunikasi b) Interpersonal c) Kecerdasan d) Emosional e) Komitmen f) Organisasi g) Kinerja	<b>Hasil dan Kesimpulan :</b> Komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi sekolah berpengaruh terhadap kinerja guru dalam perspektif pembinaan guru SD Negeri Se - kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. artinya semakin baik komunikasi interpersonal, kecerdasan emosi dan komitmen organisasi maka kinerja guru juga akan baik, sebaliknya jika semakin buruk komunikasi interpersonal, kecerdasan emosi dan komitmen organisasi maka kinerja guru juga akan buruk.	<b>Persamaan :</b> Penulis jurnal dan peneliti sama – sama menggunakan 4 Variabel yang sama yaitu Komunikasi Interpersonal , Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi Dan Kinerja  <b>Perbedaan :</b> Penulis dan Peneliti terdahulu beda tempat lokasi penelitian dan jumlah sampelnya
12	Fitri Yani Nasution Darwin Lie, Fitria Halim, Nana Triapnita Nainggolan (2019)	<b>Judul :</b> Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja pegawai pada kantor PD Pasar Horas	a) Kecerdasan Emosional b) Komitmen Organisasi c) Kinerja	<b>Hasil dan Kesimpulan :</b> kecerdasan emosional dan komitmen organisasi pada Kantor PD Pasar Horas Jaya Pasar Dwikora Kota Pematangsiantar berpengaruh terhadap kinerja pegawai.	<b>Persamaan :</b> Penulis dan peneliti terdahulu sama sama menggunakan 3 variabel yaitu : Kecerdasan Emosional , Komitmen Organisasi dan Kinerja <b>Perbedaan :</b> penulis menggunakan 4 variabel sedangkan, peneliti terdahulu

No	Peneliti dan tahun	Judul, Sampel dan metode penelitian	Variabel dan Indikator	Hasil Kesimpulan	Persamaan dan perbedaan
		Jaya Pasar Dwikora Kota Pematang Siantar <b>Populasi :</b> 50 orang Metode: Deskriptif kualitatif dan Kuantitatif			hanya menggunakan 3 variabel dan tempat lokasi penelitian berbeda
13	Tini Utami (2019)	<b>Judul :</b> Pengaruh komitmen dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel mediasi pada AKPELNI Semarang Metode : Sampling Jenuh <b>Populasi :</b> 76 ORANG	a) Komitmen karyawan b) Kecerdasan Emosional c) Kinerja d) Motivasi Kerja	<b>Hasil dan Kesimpulan :</b> Komitmen dengan kecerdasan emosional yang meningkat akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan .Kecerdasan emosional meningkat akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Yang berarti bahwa semakin tinggi komitmen organisasi karyawan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan.	<b>Persamaan :</b> Penulis dan peneliti terdahulu sama sama menggunakan variabel Komitmen Organisasi , Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan.  <b>Perbedaan :</b> Penulis menggunakan 4 variabel dan tidak menggunakan variabel intervening sedangkan, Peneliti terdahulu menggunakan 3 variabel dan 1 variabel intervening yaitu variabel Motivasi , dan lokas penelitian yang berbeda
14	Emalia Sembiring, Sukarman Purba (2019)	<b>Judul :</b> <i>Influence of Interpersonal Communication, work Environment adn Locus Of control on Teachers Job Satisfaction</i>	a) Komunikasi Interpersonal b) Lingkungan Kerja c)Lokus Kendali d) Kepuasan Kerja	<b>Hasil Penelitian :</b> Menunjukkan bahwa kepuasan kerja guru dipengaruhi secara langsung oleh komunikasi interpersonal, lingkungan kerja dan locus of control.	<b>Persamaan :</b> Penulis dan Peneliti sama sama menggunakan Variabel Komunikasi Interpersonal  <b>Perbedaan :</b> Penulis menggunakan sampling jenuh dalam penentuan sampel sedangkan peneliti menggunakan Tabel

No	Peneliti dan tahun	Judul, Sampel dan metode penelitian	Variabel dan Indikator	Hasil Kesimpulan	Persamaan dan perbedaan
		<p><b>Metode :</b> Analisis Jalur</p> <p><b>Sampel :</b> 136 guru dipilih dengan menggunakan Tabel Kreijcie dan Morgan, sedangkan sampel acak proporsional</p>			Kreijcie dan Morgan sampel acak proporsional , serta lokasi penelitain yang berbeda
15	Murtiningsih Muhammad Kristiawan, Bukman Lian (2019)	<p><b>Judul :</b> <i>The Correlation Between Supervision Of Headmaster and Interpersonal Communication with Work Ethos of the Teacher</i></p> <p><b>Metode :</b> metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan korelasi ganda</p> <p><b>Sampel :</b> Teacher performance in SMK Negeri 1</p>	<p>a) Supervisi b) kepala sekolah c) komunikasi interpersonal d) etos kerja</p>	<p><b>Hasil Penelitian :</b> bahwa Supervisi kepala sekolah terdapat hubungan yang signifikan antara supervisi kepala sekolah (X1) dan semangat kerja (Y) Interpersonal Communication (X2) terdapat hubungan yang signifikan antara Komunikasi Interpersonal (X2) dengan semangat kerja (Y). terdapat signifikansi Hubungan antara Supervisi Kepala Sekolah (X1), dan Komunikasi</p>	<p><b>Persamaan :</b> Penulis dan peneliti sama sama menggunakan variabel Komunikasi Interpersonal</p> <p><b>Perbedaan :</b> Penulis tidak menggunakan variabel supervisi, kepala sekolah dan etos kerja dan lokasi penelitian berbeda</p>



No	Peneliti dan tahun	Judul, Sampel dan metode penelitian	Variabel dan Indikator	Hasil Kesimpulan	Persamaan dan perbedaan
		Lubuk Sikaping			
16	Dewi Kusuma Ningrum (2020)	<p><b>Judul :</b> Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Supra Matra Abadi Aek Nabara Kabupaten Labuhanbatu</p> <p><b>Metode :</b> Metode Kuantitatif</p> <p><b>Sampel :</b> 87 orang</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kecerdasan Emosional</li> <li>b) Kepuasan Kerja</li> <li>c) Komitmen Organisasi</li> <li>d) Kinerja</li> </ul>	<p><b>Hasil dan Kesimpulan :</b> kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terbukti membawa pengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Supra Matra Abadi Aek Nabara Kabupaten Labuhanbatu. semakin baik kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan, semakin baik pula kinerjanya.</p>	<p><b>Persamaan :</b> Penulis dan peneliti sama sama menggunakan variabel Kecerdasan Emosional , Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan</p> <p><b>Perbedaan :</b> Penulis tidak menggunakan variabel Kepuasan Kerja sedangkan peneliti terdahulu memakai variabel kepuasan kerja dan tempat lokasi penelitian yang berbeda</p>
17	Suharman, Aftoni Sutanto, Abdul Choliq Hidayat (2020)	<p><b>Judul :</b> Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kebijakan penetapan status unit khusus dan status kepegawaian sebagai variabel moderating</p> <p><b>Metode :</b> Kuantitatif</p> <p><b>Populasi dan sampel :</b> 37 orang</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Komitmen Organisasi</li> <li>b) Kinerja</li> <li>c) Kebijakan penetapan status kepegawaian</li> </ul>	<p><b>Hasil dan Kesimpulan :</b> Komitmen Organisasi berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan dengan alasan bahwa Komitmen identik dengan loyalitas. Loyalitas yang rendah akan menghasilkan kinerja yang rendah pula dan jika komitmennya tinggi maka akan fokus untuk kerja dan tidak berfikir untuk pindah unit kerja.</p>	<p><b>Persamaan :</b> Penulis dan peneliti terdahulu sama sama menggunakan variabel Komitmen Organisasi dan Kinerja</p> <p><b>Perbedaan:</b> Penulis menggunakan 4 variabel dan tidak menggunakan variabel Moderating sedangkan Peneliti terdahulu menggunakan 4 variabel dan variabel moderating</p>

No	Peneliti dan tahun	Judul, Sampel dan metode penelitian	Variabel dan Indikator	Hasil Kesimpulan	Persamaan dan perbedaan
18	Suci Rachma Sari, Luis Marnisah, Harsi Romli (2020)	<p><b>Judul :</b> Pengaruh Koordinasi, Komunikasi Interpersonal dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Satuan Kerja Pengembangan SPAM Provinsi SUMSEL</p> <p><b>Metode :</b> Kuantitatif</p> <p><b>Sampel :</b> 50 orang</p>	<p>a) Koordinasi</p> <p>b) Komunikasi Interpersonal</p> <p>c) Kompetensi Karyawan</p> <p>d) Kinerja</p>	<p><b>Hasil dan Kesimpulan :</b></p> <p>Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh , koordinasi, komunikasi interpersonal, dan kompetensi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan satuan kerja pengembangan SPAM Provinsi Sumatera Selatan</p>	<p><b>Persamaan :</b> Penulis dan peneliti menggunakan 2 variabel yang sama yaitu variabel Komunikasi interpersonal dan Kinerja</p> <p><b>Perbedaan :</b> Penulis tidak memakai variabel koordinasi dan kompetensi sedangkan, peneliti terdahulu menggunakan kedua variabel tersebut yaitu koordinasi dan kompetensi serta lokasi penelitian yang berbeda</p>
19	Faidha (2020)	<p><b>Judul :</b> Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Penyuluh Keluarga Berencana (PKB) Di BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara</p> <p><b>Sampel :</b> 40 orang.</p> <p><b>Metode :</b> deskriptif dalam bentuk explanation dengan Pendekatan Kuantitatif</p>	<p>a) Komunikasi Interpersonal</p> <p>b) Kinerja</p>	<p><b>Hasil Penelitian :</b> komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PKB di BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara</p>	<p><b>Persamaan :</b> Penulis dan Peneliti sama sama Menggunakan Variabel X1 yaitu Komunikasi Interpersonal dan Variabel Y yaitu Kinerja, dengan hasil yang sama komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja</p> <p><b>Perbedaan :</b> Penulis menggunakan 4 variabel yaitu, Variabel X1,X2,X3 dan Y , Sedangkan Peneliti menggunakan 2 Variabel yaitu X1 dan Y, Serta Lokasi penelitian yang berbeda</p>

Sumber : Hasil penelitian terdahulu dan hasil olah penulis (2020)

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Berasarkan tabel penelitian terdahulu memiliki acuan dalam penelitian, guna memperkuat hipotesis yang diajukan penulis. Sebuah organisasi atau Perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik tanpa didukung faktor manusia yang baik. Sumber Daya Manusia Merupakan salah satu asset paling berharga yang dimiliki oleh Organisasi maupun perusahaan, karena manusia merupakan satu satunya sumber daya yang dapat menggerakkan manusia lainnya. Dengan demikian unsur sumberdaya manusia Merupakan Faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi maupun perusahaan sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangannya.

Salah satu cara untuk menciptakan manajemen sumber daya manusia yang baik, maka perusahaan sebaiknya memperhatikan Kinerja Karyawan. Kinerja adalah suatu kondisi yang menggambarkan suatu keadaan dimana karyawan telah memberikan kontribusinya kepada perusahaan untuk kelangsungan operasional tersebut. kemudian faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan yaitu Komunikasi interpersonal , komunikasi merupakan aktivitas dasar yang dilakukan oleh manusia dan dapat mengikat kesatuan organisasi.

Tidak adanya komunikasi yang tepat antara pimpinan dan bawahan seringkali menimbulkan kesalahpahaman dan jika dibiarkan dapat melemahkan perusahaan dan kinerja karyawan tidak akan maksimal. Kemudian faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan yaitu Kecerdasan Emosional. kecerdasan emosional merupakan salah satu upaya kemampuan seseorang dalam pengendalian

emosi diri dan pengendalian emosi orang lain dan untuk merasakan, memahami perasaan orang lain serta untuk memotivasi diri sendiri dan orang lain. Tanpa kecerdasan emosional yang baik maka karyawan tidak dapat memberikan kontribusi kinerja yang maksimal kepada organisasi.

Kemudian faktor lain yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan yaitu Komitmen organisasi, komitmen yang baik dapat mendukung seorang karyawan untuk menjadi anggota tim yang baik yang bersedia membantu perusahaan untuk mencapai tujuan. Kinerja karyawan yang baik dapat dibangun dengan membuat karyawan yang ada memiliki kualitas Komunikasi yang baik, kecerdasan emosional yang baik serta komitmen yang tinggi dalam dirinya dan akan memberikan yang terbaik bagi perusahaan.

Dapat penulis simpulkan bahwa kerangka pemikiran adalah model konsep tentang bagaimana antar variabel yang sebelumnya telah didefinisikan saling memiliki pengaruh.

### **2.2.1 Keterkaitan antar Variabel**

Pada bagian ini menjelaskan tentang teori dan hubungan antara variabel independen (Komunikasi Interpersonal, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi) terhadap variabel dependen (Kinerja karyawan di Honda Ahas CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab.Bandung).

#### **2.2.1.1 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan**

Adanya Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja ini dapat dilihat pada hasil penelitian Ade Marlina dan Isnar Budiarti (2018) yang

menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja. Hal ini dikarenakan komunikasi yang baik dan efektif dapat membuat kinerja karyawannya menjadi lebih baik karena pada dasarnya sumber daya manusia membutuhkan sesuatu yang dapat memacu keinginan mereka untuk dapat bekerja dengan giat sehingga mereka mampu meningkatkan kreatifitas dan semangat kerja sesuai dengan bakat kerjanya masing-masing.

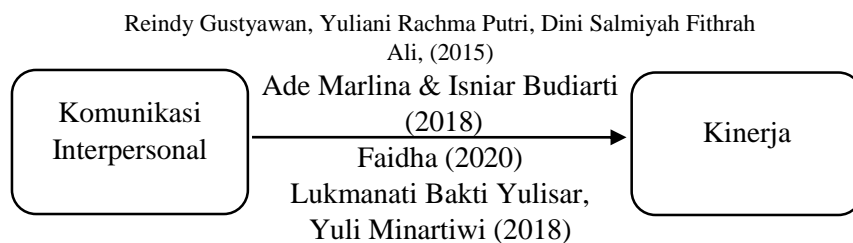
Kemudian hasil ini diperkuat Dari hasil penelitian Lukmanati Bakti Yulisar, Yuli Minartiwi (2018) yang didapatkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di SMA POMOSDA. Dengan nilai koefisien korelasi yang didapatkan sebesar 0,460 yang berarti mempunyai pengaruh yang kuat dan nilai koefisien determinasinya sebesar 0,401 atau 40,1%. Dari hasil penelitian yang dilakukan didapat persamaannya adalah sebagai berikut ( $Y = 15,504 + 0,360X + e$ ) yang artinya a) Konstanta = 15,504 apabila Komunikasi Interpersonal sama dengan nol, maka kinerja pegawai sebesar 15,504. b) Koefisien regresi positif sebesar 0,360 jika komunikasi interpersonal meningkat sebesar 0,360 maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,360. Dari hasil uji hipotesis yang dilakukan, diketahui bahwa  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $3,623 > 2,010$ ) dan nilai signifikansi  $<$  dari  $p$  value ( $0,00 < 0,05$ ) yang artinya bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kemudian hasil penelitian dari Faidha, 2020 Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan komunikasi interpersonal yang terdiri dari keterbukaan, empati, dukungan dan rasa positif ditingkatkan maka meningkatkan kinerja penyuluh. Sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya

hubungan yang baik, sehingga akan berdampak pada hasil kinerja yang tidak maksimal.

Kemudian adanya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja bisa dilihat pada hasil penelitian dari Reindy Gustyawan, Yuliani Rachma Putri, Dini Salmiyah Fithrah Ali, (2015) Hasil penelitian ini adalah komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di Divisi Sekretaris Perusahaan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) sebesar 47,2%, sedangkan sisanya 52,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan dan pengaruh dari komunikasi interpersonal terhadap Kinerja yang digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan terhadap Kinerja**

### **2.2.1.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja**

Adanya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja dapat dilihat pada hasil penelitian dari Noermijati, Sunaryo, (2019) dengan judul “*the influence of emotional intelligence on performance employee*”. Yang menyatakan bahwa Pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja karyawan bernilai positif pada

koefisien nilai 0,586 dan tingkat signifikansi 0,000. Karena p-value <0,05 maka pengaruhnya signifikan.

Kemudian Semakin baik kecerdasan emosional karyawan, semakin tinggi kinerja karyawan tersebut. Dapat dilihat dari hasil penelitian Rani Setyaningrum, Hamidah Nayati Utami, Ika Ruhana (2016) Hasil Menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh dari Kecerdasan Emosional dan terhadap Kinerja yang digambarkan sebagai berikut :



Rani Setyaningrum, Hamidah Nayati Utami, Ika Ruhana (2016)

Noermijati, Sunaryo, (2019)

### **Gambar 2.2**

#### **Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja**

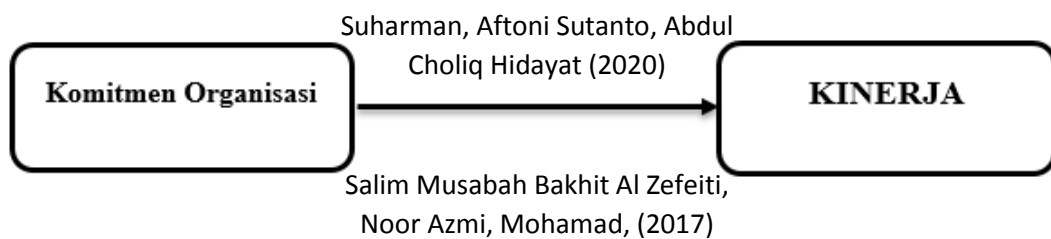
##### **2.2.1.3 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja**

Adanya pengaruh Komitmen organisasi terhadap kinerja dapat dilihat pada hasil penelitian dari Suharman, Aftoni Sutanto, Abdul Choliq Hidayat, (2020), yang berjudul “Pengaruh komitmen organisasi terhadap Kinerja karyawan dengan kebijakan penetapan status unit khusus dan status kepegawaian sebagai variabel moderating.” menunjukkan hasil bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh

signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi pada uji t sebesar 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05.

Hasil ini juga di perkuat dengan hasil penelitian dari Salim Musabah Bakhit Al Zefeiti, Noor Azmi, Mohamad, (2017) yang berjudul “The Influence of Organizational Commitment on Omani Public Employees’ Work Performance”. Hasilnya menunjukkan bahwa Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pemerintahan oman.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh dari Komitmen organisasi terhadap Kinerja yang digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.3**

### **Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja**

#### **2.2.1.4 Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja**

Adanya Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kecerdasan Emosional, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja ini dapat dilihat dari hasil penelitian Ngatinah dan Agustina Sri Purnami (2019) yang menunjukkan bahwa terdapat kontribusi positif dan sangat signifikan komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berkontribusi positif terhadap kinerja guru SD



Negeri Se - kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Yang dimana Salah satu proses pengajaran adalah membangkitkan motivasi belajar siswa, sehingga penggunaan metode komunikasi yang tepat akan mempengaruhi motivasi belajar siswa. Melalui komunikasi tidak saja guru melakukan interaksi siswa atau sebaliknya, tetapi lebih jauh dari itu, harapan, keinginan, ide atau gagasan dapat diungkapkan melalui komunikasi yang dilakukan.

Komunikasi Inerpersonal pada guru menjadi efektif apabila pesan yang dikirim dimengerti sama oleh penerima serta pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi guru maupun individu lain. Sehingga kinerja guru juga dapat dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal. Hal ini disebabkan perlunya komunikasi interpersonal guna menjalin hubungan yang akrab dengan sesama guru, kepala sekolah, staf sekolah maupun siswa sehingga menciptakan azas saling mengisi kekurangan, menghasilkan hubungan, menciptakan serta mempertukarkan makna. Kinerja guru juga dapat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional.

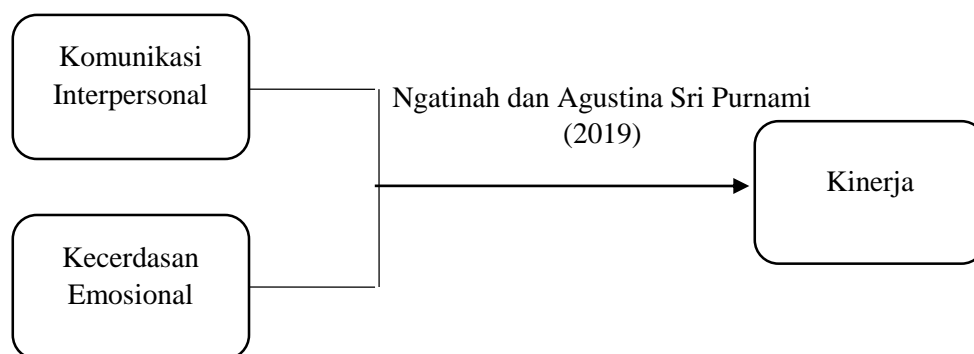
Komitmen adalah tingkat di mana karyawan mengidentifikasi dengan organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya dan ingin mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi (Robbins & Judge, 2010). Dengan menyediakan suasana yang nyaman bagi karyawan, mereka dapat berkontribusi secara efektif dan efisien. Dalam suatu organisasi, setiap karyawan harus selalu bersikap ramah terhadap kepemimpinan dan antara karyawan. Tanpa komitmen yang baik, karyawan tidak akan memberikan kontribusi maksimal kepada organisasi. Guru yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi cenderung memiliki kinerja tinggi. Sebaliknya guru yang memiliki kecerdasan emosional rendah, cenderung

memiliki kinerja yang rendah pula. Ini berarti ada perbedaan tingkat kinerja guru yang memiliki kecerdasan emosional yang berbeda.

Kinerja guru adalah prestasi kerja atau hasil kerja guru yang telah melakukan suatu pekerjaan mulai dari awal proses sampai akhir dimana mereka menunjukkan kemampuan optimal untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

Kinerja dikatakan baik dan memuaskan apabila tujuan yang dicapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Standar digunakan untuk membandingkan kinerja guru apakah sudah lebih baik atau belum. Kinerja guru sangat menentukan keberhasilan proses belajar yang efektif dan efisien sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai dari hasil belajar siswa yang baik pada akhirnya dapat mencetak lulusan yang berkualitas.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh dari Komunikasi Interpersonal dan Kecerdasan emosional terhadap Kinerja yang digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.4**  
**Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja**

### **2.2.1.5 Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja**

Adanya pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Komitmen organisasi terhadap Kinerja ini diperkuat dengan Hasil penelitian dari Aldila Widya Pusparani & Sudharto P Hadi (2018) bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara Komunikasi Interpersonal dan komitmen Organisasi terhadap kinerja hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan. namun ada beberapa indikator yang nilainya masih dibawah rata-rata yaitu mengenai kemauan yang kuat untuk selalu berusaha keras dalam bekerja dan indikator mengenai karyawan dapat memahami nilai dan tujuan organisasi.

oleh karena itu guna meningkatkan semangat kerja karyawan dan meningkatkan pemahaman karyawan terhadap nilai dan tujuan organisasinya yang nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan plant produksi pada PT Asia Pacific Fibers, Tbk.

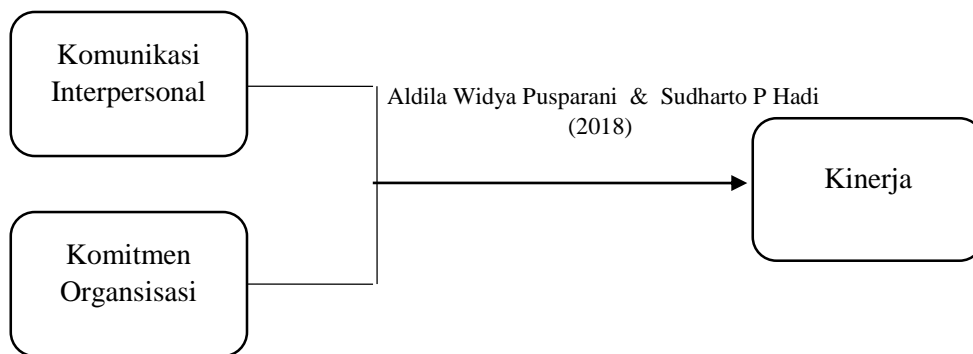
Perusahaan dapat memberikan training atau pelatihan kepada karyawan untuk menambah pengetahuan dan kompetensi karyawan dalam bekerja. Berikutnya adalah terapkan sistem reward dan punishment, reward akan membantu karyawan untuk meningkatkan kemampuan dan semangat karyawan dalam bekerja, punishment perlu diterapkan agar karyawan dapat bekerja sesuai dengan instruksi

kerja yang berlaku, dan perusahaan perlu meningkatkan pemahaman karyawan terhadap nilai dan tujuan organisasi agar tujuan organisasi.

Sejalan dengan tujuan dari karyawan yang bersangkutan dengan cara menyamakan persepsi antara tujuan perusahaan dengan tujuan karyawan, serta untuk meningkatkan loyalitas karyawan, perusahaan dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan misalnya dengan cara penambahan insentif, gaji, dan sebagainya. Namun, hal-hal tersebut yang telah diuraikan diatas tidak akan berjalan apabila tidak ada effort atau usaha dari karyawan yang bersangkutan, karyawan sendiri perlu meningkatkan skill dan kompetensinya dan lebih mencintai pekerjaannya agar tetap bisa menjaga komitmennya terhadap perusahaan. komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Namun ada beberapa indikator yang nilainya masi dibawah rata-rata yaitu mengenai *openness* (keterbukaan), *emphathy* (*empati*) dan *suportiveness* (sikap mendukung).

Oleh karena itu terdapat beberapa strategi guna meningkatkan hubungan komunikasi yang baik antar karyawan. Strategi tersebut dapat diciptakan dengan cara membuat suasana komunikasi interpersonal yang terbuka dan berusaha agar tidak ada informasi yang ditutup, karena dengan keterbukaan dapat menciptakan kepercayaan antar karyawan, mendengarkan dengan baik apa yang dibicarakan oleh lawan bicara agar dapat memberikan feedback yang sesuai dan tidak terjadi kesalahpahaman.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh dari Komunikasi Interpersonal dan Komitmen organisasi terhadap Kinerja yang digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.5**  
**Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja**

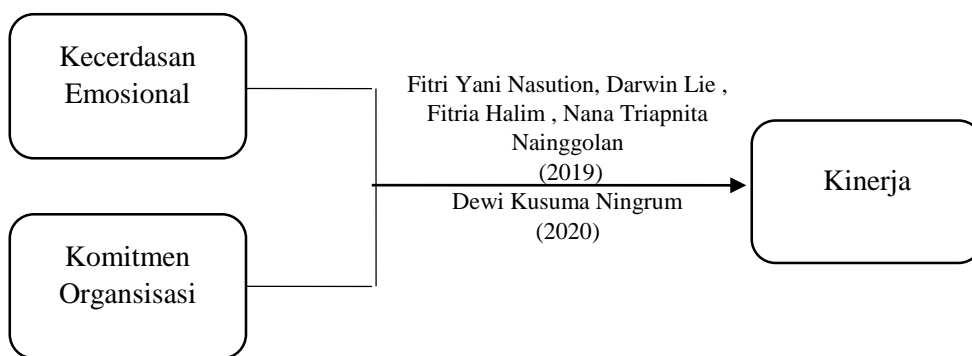
#### **2.2.1.6 Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap kinerja**

Adanya Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kecerdasan Emosional, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja ini dapat dilihat dari hasil penelitian Dewi Kusuma Ningrum (2020) yang menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil uji hipotesis simultan (uji F) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Supra Matra Abadi Aek Nabara Kabupaten Labuhanbatu.

Kemudian adanya pengaruh kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap kinerja dapat dilihat dari hasil penelitian Fitriyani Nasution, Darwin Lie, Nana Triapnita Nainggolan (2019) yang menyatakan bahwa Hasil analisis dari regresi linier berganda:  $\hat{Y} = 18,168 + 0,726X_1 + 0,639X_2$  artinya

terdapat pengaruh positif antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. Hubungan ketiga variabel adalah kuat yaitu  $r = 0,726$ . Dari koefisien determinasi dapat dijelaskan baik buruknya kinerja pegawai 53%, dan sisanya 47% dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dari hasil pengolahan dan perhitungan kuesioner, penulis mendapatkan kesimpulan bahwa kecerdasan emosional dan komitmen organisasi pada Kantor PD Pasar Horas Jaya Pasar Dwikora Kota Pematangsiantar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

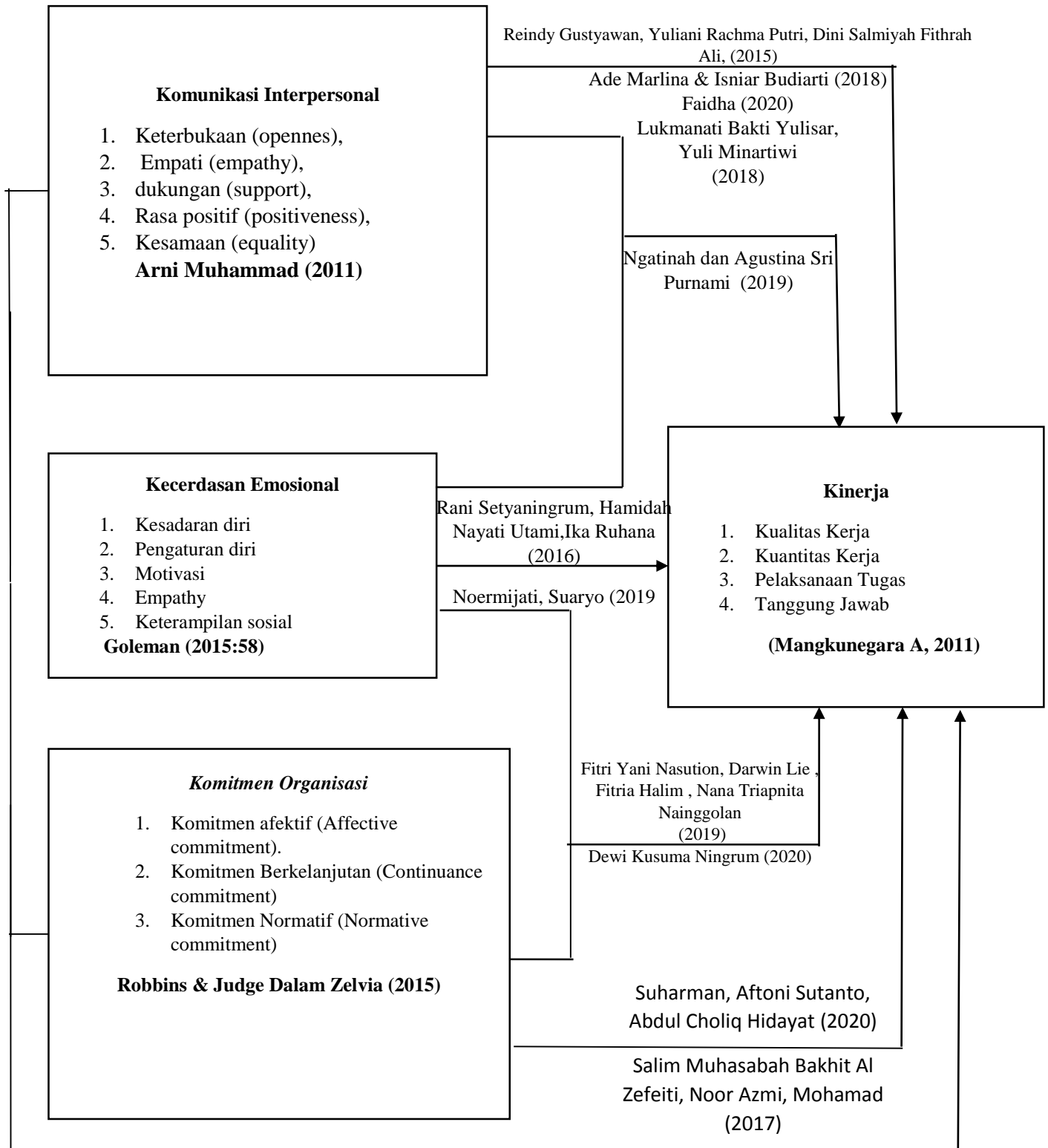
Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh dari Kecerdasan Emosional dan Komitmen organisasi terhadap Kinerja yang digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.6**  
**Pengaruh kecerdasan emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja**

Berdasarkan pemaparan teori keterkaitan antar pengaruh variabel di atas maka dapat di bentuk gambar paradigma penelitian seperti pada gambar 2.7 di bawah ini :

Berdasarkan uraian diatas, maka terungkap paradigma penelitian sebagai berikut :



**Gambar 2.7**  
**Paradigma Penelitian**

Aldila Widya Pusparani & Sudharto P Hadi (2018)

### 2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik , Sugiyono (2007:64)

Berdasarkan kajian pustaka, kerangka pemikiran, serta kesimpulan pada kerangka pemikiran yang dapat disimpulkan dalam paradigma penelitian. Maka dengan demikian akan dibentuk hipotesis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Namun dari ketujuh rumusan masalah dan tujuan penelitian ini, untuk mengungkap tujuan penelitian yang pertama tidak diuji kedalam uji hipotesis, tetapi hanya berupa penjabaran variabel-variabel hasil penelitian. Sedangkan untuk tujuan penelitian kedua sampai dengan tujuan penelitian ketujuh dapat diuji dengan hipotesis penelitian sebagai berikut :

**H1** : Komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh signifikan secara parsial Terhadap Kinerja karyawan Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab. Bandung.

**H2** : Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab. Bandung.



**H3** : Komitmen organisasi mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab. Bandung.

**H4** : Komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab. Bandung.

**H5** : Komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara simultan Terhadap Kinerja karyawan Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab. Bandung.

**H6** : Kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara simultan Terhadap Kinerja karyawan Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab. Bandung.