

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Saat ini persaingan perusahaan jasa industri semakin ketat, oleh karena itu setiap perusahaan yang memproduksi jasa harus mengembangkan strategi baru untuk menarik minat konsumen dan mempertahankan konsumen lama, terutama dalam hal kualitas pelayanan. Maupun itu produk dan jasa yang dihasilkan, paham akannya kebutuhan konsumen sangat penting yang mana harus diiringi dengan peningkatan mutu layanan dan professional, Menurut Kotler dalam Asih (2016) “Jasa merupakan setiap kegiatan atau tindakan yang dapat diberikan pada satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. sebagai pelayanan jasa industri, yang dipasarkan adalah bagaimana layanan itu sendiri sehingga kualitas pelayanan sangat diutamakan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang mereka terima. Salah satu cara yang dipakai perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan dalam jasa adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. sehingga konsumen tertarik membeli sebuah produk atau jasa karena kualitas pelayanan yang baik, Dewi (2013:1).

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk pemenuhan keinginan pelanggan. Tjiptono (2016:59). Salah satu keunggulan yang 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 mampu memberikan apa yang dibutuhkan bagi konsumen, semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor, khususnya untuk sepeda motor di Indonesia terutama di Kota Bandung meningkat pesat. Saat ini kendaraan bermotor bukan lagi menjadi hal megah melainkan menjadi hal wajar yang harus dimiliki oleh orang untuk menjalankan aktivitas sehari-hari atau bahkan sudah menjadi gaya hidup masyarakat Indonesia. Kendaraan bermotor adalah salah satu alat transportasi yang digunakan oleh masyarakat, terutama kendaraan bermotor roda dua. Kendaraan bermotor roda dua menjadi pilihan alternatif karena lebih efisien digunakan di perkotaan maupun di pedesaan.

Perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa perawatan suku cadang kendaraan bermotor di Indonesia salah satunya adalah bengkel yamaha. Bengkel yamaha merupakan bengkel motor resmi sepeda motor Yamaha melakukan perawatan sepeda motor yamaha dan pelayanan after sales service di Indonesia, melayani pembelian spare part atau suku cadang motor asli Yamaha. Bengkel yamaha Sentra Anugrah motor berdiri Pada tahun 2011 dan yang Berbadan usaha perorangan yang berada di Jl. Dipatiukur no. 75, Dago Kota Bandung, Jawa Barat. Dengan demikian Agar perusahaan berjalan dengan baik dan dapat bersaing dengan perusahaan jasa perawatan suku cadang kendaraan bermotor lainnya maka perusahaan perlu adanya 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.

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 merupakan 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.

Menurut Isniar Budiarti (2019:53) Penilaian kinerja yang sudah ada perlu dilengkapi dengan kompetensi yang berhubungan dengan skill dan knowledge yaitu, komunikasi, kerjasama kelompok, kepemimpinan dan pengambilan keputusan secara analitis. Penambahan kompetensi dalam penilaian kinerja diharapkan dapat memperbaiki proses penilaian kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi.

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).

Berikut adalah hasil survei awal yang dibagikan kepada 10 orang karyawan Yamaha sentra anugrah motor dengan menggunakan kuesioner melalui Aplikasi

*google form* pada tanggal 12 Mei 2021, pada saat terjadi pandemi, seperti terlihat pada tabel 1.3 berikut ini :

**Tabel 1.3**  
**Data hasil kuesioner survei awal mengenai kinerja karyawan**  
**di Yamaha Sentra Anugrah motor**

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1	Saya selalu mengerjakan pekerjaan dengan teliti	10	100		
2	Saya tidak mampu menyelesaikan pekerjaan dari yang ditargetkan	7	70	3	30
3	Saya berusaha memperbaiki kesalahan yang saya lakukan pada saat melaksanakan pekerjaan.	10	100		
4	Saya belum memiliki pengetahuan yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan	6	60	4	40

Sumber : 10 orang karyawan Yamaha Sentra Anugrah motor

Pada tabel 1.3 menjelaskan bahwa sejumlah 7 orang Karyawan atau sejumlah 70% karyawan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan dari yang ditargetkan, dan sejumlah 6 orang karyawan atau sejumlah 60 karyawan belum memiliki pengetahuan yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Karyawan yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya dari yang ditarget oleh perusahaan dapat mengindikasikan kinerja karyawan yang tidak cukup tinggi.

Jika hal ini terus terjadi dikhawatirkan perusahaan akan mengalami kesulitan untuk mencapai tujuan. Selain itu, ada beberapa karyawan yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu yang sesuai dengan perintah atasan. Penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dipengaruhi oleh beberapa aspek yaitu dari tingkat kesulitan pekerjaan,

jam kerja, dan jumlah anggota yang terlibat dalam setiap pekerjaan, hal tersebut akan mempengaruhi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam satu divisi atau perorangan. Kemudian permasalahan pada karyawan yang belum memiliki pengetahuan yang sesuai pekerjaannya disebabkan oleh kurangnya keterampilan, pelatihan dan pengembangan pada karyawan, jika hal ini terus terjadi maka dikhawatirkan pekerjaan karyawan menjadi tidak *efektif* dan *efisien*. Dalam hal ini mengindikasikan terhadap kinerja karyawan yang kurang baik.

Kemudian diduga faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja karyawan yaitu komunikasi interpersonal, komunikasi sangatlah berperan penting untuk mengendalikan perilaku anggota dalam berbagai cara. organisasi memiliki otoritas bagi para pekerja yang dipersyaratkan untuk diikuti. ketika karyawan mengkomunikasikan pekerjaan yang 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 Isnar Budiarti, 2018) “Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses mengirim dan menerima pesan antara dua orang, atau lebih dan sekelompok orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika”.

Komunikasi didalam suatu organisasi perusahaan sangatlah penting bagi setiap karyawan yang bekerja, karena seorang karyawan bekerja dengan cara berkomunikasi dengan karyawan yang lainnya. baik itu pada karyawan ataupun

dengan pimpinan sekalipun. Karena jika komunikasi tidak terjalin dengan baik maka proses dalam bekerja pun akan terhambat salah satunya karena tidak adanya komunikasi yang terjalin antara karyawan atau pimpinan di perusahaan.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi secara tatap muka yang dilakukan antar orang-orang, yang mengakibatkan setiap yang terlibat dalam komunikasi mampu menangkap reaksi orang lain secara langsung. Dimana reaksi tersebut dapat dilihat baik secara verbal maupun non verbal. Menurut Wood (2013)

Menurut Arni Muhammad (2015:159). Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di seseorang dengan paling kurang seorang lainnya tau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui sebaliknya, sedangkan Daryanto (2010:30). 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).

Berikut adalah tabel 1.4 data mengenai Komunikasi Interpersonal berdasarkan hasil survei awal kuesioner dengan menggunakan Aplikasi *Google Form* pada tanggal 12 Mei 2021 yang dibagikan kepada 10 orang karyawan Yamaha sentra anugrah motor :

**Tabel 1.4**  
**Data Hasil Kuesioner survei awal mengenai Komunikasi Interpersonal**  
**Karyawan di Yamaha Sentra Anugrah motor Bandung**

Pertanyaan		Ya	%	Tidak	%
1	Saya bisa terbuka ketika berkomunikasi dengan seluruh rekan kerja dan atasan	9	90	1	10
2	Saya memilih diam dan tidak memberikan masukan ketika ada pendapat yang saya rasa salah	6	70	4	40
3	saya selalu menanggapi dan menerima setiap ide/gagasan/arahan dari atasan maupun rekan kerja	10	100		
4	Saya akan memberikan kritik di luar forum rapat atas hasil keputusan rapat	7	70	3	30
5	Saya memilih diam saja dalam acara Berdiskusi	7	70	3	30

Sumber : 10 orang karyawan Yamaha Sentra Anugrah motor

Pada Tabel 1.4 menjelaskan sejumlah 6 orang karyawan atau sejumlah 60% karyawan memilih diam dan tidak mau memberikan masukan apabila ada pendapat yang menurut mereka salah, sejumlah 7 orang karyawan atau sejumlah 70% karyawan mengkritik hasil rapat diluar forum dan kemudian sejumlah 7 orang orang atau sejumlah 70% karyawan yang diam saja tidak mau mengeluarkan pendapat pada 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 mengindikasikan komunikasi interpersonal yang rendah pada perusahaan.

Kemudian faktor lain yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional, variabel kecerdasan emosional juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Menurut Salovey dalam Goleman (2018:513) berpendapat bahwa kecerdasan emosi sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan perasaan itu untuk mamandu pikiran dan tindakan, Kecerdasan emosi atau emotional intelligence merujuk kepada kemampuan memahami perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain, Goleman (2018:512).

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 mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realitas atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat. Marya et al (2012). Sedangkan menurut Cooper dan Sawaf (dalam Sihombing, 2017). berpendapat bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk merasakan, memahami, dan mengerti secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh manusia, Kecerdasan emosional membutuhkan perasaan pengawasan, belajar dan mengenali, menghargai perasaan dalam diri mereka

sendiri dan orang lain dan merespon dengan tepat, efektif menerapkan energi emosional dalam kehidupan sehari-hari.

Berikut adalah tabel 1.5 data mengenai kecerdasan emosional karyawan Berdasarkan hasil survei awal kuesioner dengan menggunakan Aplikasi *Google Form* pada tanggal 12 Mei 2021 yang disebarluaskan kepada 10 orang karyawan Yamaha sentra anugrah motor:

**Tabel 1.5**  
**Data hasil survei awal mengenai kecerdasan emosional**  
**Karyawan di Yamaha Sentra Anugrah Motor Bandung**

No	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Walaupun dalam keadaan sedang marah, saya berusaha untuk tetap mengendalikan diri	9	90	1	10
2	saya tidak bisa bekerja dengan baik apabila dalam keadaan stress	7	70	3	30
3	Saya berusaha untuk santai dan mengalihkan perhatian saya sesaat dari masalah yang membuat saya tegang	10	100		
4	Saya dapat mengerti kesalahan yang diperbuat oleh sesama rekan kerja	10	100		
5	Saya akan menyalahkan orang lain yang membuat saya marah	2	20	8	80

Sumber : 10 orang karyawan Sentra Anugrah motor

Pada tabel 1.5 memaparkan masih adanya Sejumlah 7 orang karyawan atau sejumlah 70% karyawan yang tidak bisa bekerja dengan baik apabila dalam keadaan stress. Apabila 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.

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 12 Mei 2021 yang disebarakan kepada 10 orang karyawan Yamaha sentra anugrah motor :

**Tabel 1.6**  
**Data hasil survei awal mengenai Komitmen Organisasi**  
**Karyawan di Yamaha Sentra Anugrah motor Bandung**

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1	Merasa nyaman dan bangga menjadi karyawan Yamaha sentra anugrah motor	10	100		
2	Bersedia Bekerja diluar jam kerja	4	40	6	60
3	Berkeinginan tetap tinggal di perusahaan Yamaha sentra anugrah motor	9	90	1	10
4	Sangat sulit mendapatkan pekerjaan lain apabila saya keluar dari perusahaan Yamaha sentra anugrah motor	3	30	7	70
5	Yakin dan percaya terhadap perusahaan Yamaha sentra anugrah motor	10	100		

Sumber : 10 orang karyawan Sentra Anugrah motor

Pada tabel 1.6 menjelaskan bahwa masih adanya Sejumlah 6 orang karyawan atau sejumlah 60% Karyawan yang tidak bersedia bekerja diluar jam

kerja, dan adanya 7 orang atau sejumlah 70% orang karyawan yang berprestasi 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 perusahaan.

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 Pada Yamaha Sentra Anugrah Motor Bandung”.**

### **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

#### **1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan, maka permasalahan-permasalahan sumber daya manusia yang dialami oleh Yamaha sentra anugrah motor 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 berprestasi bahwa tidak sulit untuk mendapatkan pekerjaan lain.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Komunikasi Interpersonal, Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Kinerja di Yamaha sentra anugrah motor Bandung.
2. Apakah Komunikasi Interpersonal mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan di Yamaha sentra anugrah motor Bandung.
3. Apakah Kecerdasan Emosional mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan di Yamaha sentra anugrah motor Bandung.
4. Apakah Komitmen organisasi mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan di Yamaha sentra anugrah motor Bandung.
5. Apakah Komunikasi Interpersonal, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di Yamaha sentra anugrah motor 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 Yamaha sentra anugrah motor Bandung.
2. Memperoleh hasil uji pengaruh komunikasi interpersonal secara parsial terhadap Kinerja karyawan di Yamaha sentra anugrah motor Bandung.
3. Memperoleh hasil uji pengaruh kecerdasan emosional secara parsial terhadap Kinerja karyawan di Yamaha sentra anugrah motor Bandung.
4. Memperoleh hasil uji pengaruh Komitmen Organisasi secara parsial terhadap Kinerja karyawan di Yamaha sentra anugrah motor Bandung.
5. Memperoleh hasil uji pengaruh komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional dan komitmen Organisasi secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di Yamaha sentra anugrah motor 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 di bidang 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 Yamaha sentra anugrah motor yang bertempat di Jl. Dipatiukur No. 75 Kecamatan Coblong, Kota Bandung.

