BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Komunikasi Interpersonal

2.1.1.1 Definisi Komunikasi Interpersonal

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

Komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal bisa terjadi apabila konteks dalam satu komunikator dengan satu komunikan (komunikasi diadik: dua orang) atau satu komunikator dengan dua komunikan (komunikasi triadik: tiga orang). Daryanto, (2010: 30).

Menurut Muhammad (2015:159). Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi oleh seseorang dengan paling kurang seorang lainya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui sebaliknya.

Berdasarkan pemaparan dari beberapa para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Interpersonal merupakan Proses pertukaran suatu informasi melalui komunikasi antar 2 orang (diadik) atau tiga orang (triadik) secara bertatap 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 Yamaha sentra anugrah motor.

2.1.1.2 Fungsi Komunikasi Interpersonal

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. Dengan komunikasi interpersonal, kita bisa memenuhi kebutuhan sosial dan psikologis kita,
b. Melalui komunikasi interpersonal akan terbiasa mengembangkan diri.
c. Dengan komunikasi interpersonal kita tunduk atau menentang konvensi social.
d. Komunikasi interpersonal kita menetapkan hubungan kita dengan orang lain, melalui berbagi pengalaman dengan mereka, dan melalui percakapan–percakapan bersama mereka.
e. Komunikasi interpersonal, kita akan memperoleh suatu informasi yang lebih akurat dan tepat waktu merupakan kunci untuk membuat keputusan yang efektif
f. Bisa mempengaruhi atau dipengaruhi orang lain.

2.1.1.3 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 :

a. 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.
b. Memahami orang lain, sebagai komunikator, pimpinan harus dapat mengetahui benar aspirasi karyawan tentang apa yang yang diinginkan.
c. Agar gagasan yang disampaikan dapat diterima oleh orang lain dengan menggunakan pendekatan persuasif, bukannya dengan pemaksaan kehendak
d. 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.

2.1.1.4 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 sehingga 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 menurut Arni Muhammad (2011) 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 uraian di atas merujuk pendapat arni Muhammad (2011) yang dijadikan indikator dalam penelitian ini yaitu Keterbukaan *(openness),* Empati *(empathy),* dukungan *(support),* Rasa positif *(positiveness),* Kesamaan *(equality).* Dalam penelitian tersebut menggunakan indikator ini karena sesuai dengan ukuran permasalahan yang terjadi di lapangan pada karyawan di Yamaha sentra anugrah motor.

2.1.2 Kecerdasan Emosional

2.1.2.1 Definisi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2015: 13) Kata emosi berasal dari Bahasa latin adalah emovere yang artinya bergerak menjauh. Arti kata tersebut menyiratkan bahwa adanya kecenderungan dan bertindak merupakan hal mutlak dalam suatu emosi. kecerdasan emosi adalah kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, dan kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Kecerdasan emosional adalah suatu upaya untuk mengendalikan emosi dalam diri, 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, Money, J. B., & Peter, A. J (2014).

Menurut Stephen P. Robbins (2015 : 70) dalam Muhammad Lutfi Fauzi dan Isniar Budiarti, (2019) berpendapat bahwa Kecerdasan Emosional merupakan kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi dan untuk mengatur emosi seseorang secara teratur dalam sebuah model alur seperti ditunjukan 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 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 memanajemen emosi orang lain.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan Emosional merupakan satu upaya dalam kemampuan mengendalikan diri pada emosi dan pengendalian emosi orang lain dan untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain serta untuk memotivasi diri sendiri dan orang lain. pada penelitian ini penulis memilih teori yang mengacu pada pendapat dari Goleman (2015), merujuk pada teori tersebut yang sesuai dengan penelitian lapangan di Yamaha sentra anugrah motor.

2.1.2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional

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

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 penguasan 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 social 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,

Berdasarkan uraian di atas merujuk pada pendapat Goleman (2015), Kesadaran diri, pengaturan diri, Motivasi, mengenali emosi orang lain dan keterampilan sosial, yang dijadikan indikator dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator tersebut karena sesuai dengan ukuran permasalahan yang terjadi di lapangan pada karyawan di Yamaha sentra anugrah motor.

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 disimpulkan bahwa Komitmen Organisasi merupakan suatu kondisi atau keadaan seorang karyawan atau pegawai yang

mempunyai perasaan yang pelibatan identifikasi dan loyalitas dan ingin mempertahankan anggotanya terhadap suatu organisasi/perusahaan. Dalam penelitian ini penulis memilih teori yang merujuk pada pendapat dari Robbins and Judge, 2015 yang sesuai dengan penelitian lapangan di Honda Ahass Sejahtera motor sadang serang.

2.1.3.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Luthans (2006) berpendapat ada 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

Menurut Robbins and Judge dalam Zelvia (2015). Komitmen organisasi yaitu suatu keadaan dimana karyawan atau pegawai memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta memiliki keinginan untuk bertahan sebagai

anggota di dalam organisasi tersebut, ada tiga indikator dalam komitmen organisasional yaitu :

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 mengkarakteristikkan 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 uraian di atas penelitian ini merujuk pada pendapat dari Robbins and Judge, dalam Zelvia (2015) yang dijadikan indikator dalam penelitian yaitu : Komitmen Afektif, Komitmen Kelanjutan, dan Komitmen Normatif. Penulis dalam penelitian ini menggunakan indikator tersebut karena sesuai dengan tingkatan ukuran permasalahan yang terjadi di lapangan pada karyawan di Yamaha sentra anugrah motor.

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 standar 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).

Menurut Mari Maryati dan Deden Abdul Wahab Syaroni (2018:66) Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu dalam kesuksesan perusahaan. Kinerja dari karyawan sangat penting karena dapat menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan. Dan apabila kinerja yang terciptanya baik. Maka, akan tercapai tujuan dari usaha tersebut. Tingkat kinerja karyawan dalam suatu perusahaan, dapat dilihat salah satunya dari tingkat ketepatan waktu masuk kerja.

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, 2018)

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan 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 standar kinerja dari hasil kerjanya tersebut sesuai dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi atau perusahaan.

Dalam hal ini penulis memilih penelitian dalam teori yang mengacu pada pendapat dari Mangkunegara A,2011, merujuk pada teori tersebut yang sesuai dengan penelitian lapangan di Yamaha sentra anugrah motor 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 jobdesknya

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

mengerahkan 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 diketahui jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi. oleh karena itu jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui 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 kegiatanya.

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 seorang 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 tesebut. Moeheriono (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 kualiatas 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 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 Yamaha sentra anugrah motor.

2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat disajikan dalam daftar penelitian dan teori yang sudah dijabarkan atau dikemukakan sehingga dapat membedakan keorisinilan penelitian ini. yang berfungsi untuk mendapatkan gambaran, kerangka berpikir, dan

sekaligus untuk mempelajari berbagai metode analisis yang dipergunakan oleh peneliti sebelumnya. Berikut adalah Tabel 2.9 konsep penelitian terdahulu dari tahun 2016 – 2021 :

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu dari tahun 2016 - 2021

No	Peneliti dan tahun	Judul, Sampel dan metode penelitian	Variabel dan Indikator	Hasil Kesimpulan	Persamaan dan perbedaan
1	Rani Setya ningrum, Hamidah Nayati Utami Ika Ruhana (2016)	**Judul** : Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur) **Metode :** Kuantitatif **Sampel:** 47 orang	a) Kecerdasan Emosional b) Karyawan	**Hasil dan Kesimpulan :** Hasil Menunjukan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh secara terhadap Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur	**Persamaan** : Penulis dan Peneliti terdahulu sama sama menggunakan Variabel Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan **Perbedaan** : Penulis menggunakan 4 variabel sedangkan peneliti terdahulu menggunakan 2 Variabel yaitu Kecerdasan Emosional dan Kinerja karyawan dan serta beda tempat lokasi penelitian
2	Novia Hardiyanti Putri (2016)	**Judul :** Pengaruh komunikasi interpersonal danMutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah **Metode :** analisa deskriptif dan analisa regresi berganda. **Sampel** : Nasabah Bank	a)Komunikasi Interpersonal b)Mutu Pelayanan c)Kepuasan Nasabah	**Hasil Penelitian :** Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan nasabah, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal dan mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah	**Persamaan :** Penulis dan peneliti sama sama menggunakan variabel Komunikasi Interpersonal **Perbedaan :** Penulis menggunakan 4 variabel tidak menggunakan variabel mutu pelayanan dan kepuasan nasabah, Sedangkan peneliti menggunakan 3 variabel. Tempat lokasi penelitian berbeda

		rakyat Indonesia cabang pandan wangi Balikpapan sebanyak 87 nasabah. dengan menggunakan random sampling.			
3	Salim Musabah Bakhit Al Zefeiti, Noor Azmi Mohamad (2017)	**Judul :** *The Influence of Organizational Commitment on Omani Public Employees' Work Performance* **Metpde :** survei kuantitatif **Sampel** : 335 Pegawai pemerintahan Oman	a) Komitmen Organisasi b) Kinerja pegawai	**Hasil Penelitian :** menunjukkan bahwa semua subskala komitmen organisasi (afektif, normatif, dan kontinu) berpengaruh signifikan terhadap dimensi prestasi kerja, kontekstual dan kinerja tugas.	**Persamaan :** Penulis dan Peneliti sama sama menggunakan variabel Komitmen Organisasi dan Kinerja dengan hasil yang menunjukan positif dan signifikan **Perbedaan :** Penulis menggunakan metode sensus (sampling jenuh) Sedangkan peneliti menggunakan metode survei , dan lokasi penelitian yang berbeda
4	Ade Marlina & Isniar Budiarti (2018)	**Judul :** Pengendalian diri dan Komunikasi Interpersonal Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT LenIndustri (Persero) **Metode :** Metode deskriptif dan metode survey **Sampel** : 46 sampel dari 101 responden	a)Pengendalian Diri b)Komunikasi Interpersonal c)Kinerja Karyawan	**Hasil dan Kesimpulan :** Pengendalian diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dalam menjanlakn tugasnya pada PT2Len Industri Persero komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dalam bekerja diperusahaan pada PT Len Industri Persero	**Persamaan :** Penulis dan peneliti terdahulu sama sama menggunakan variabel Komunikasi Interperseonal dan Kinerja Karyawan. **Perbedaan :** Penulis menggunakan 4 variabel yang berbeda sedangkan peneliti terdahulu menggunankan 3 variabel yaitu variabel X1 Pengendalian diri, X2 Komunikasi Interpersonal dan Y Kinerja Karyawan serta tempatkan dan lokasi penelitian yang berbeda

5	Lukmanati, Bakti Yulisar, Yuli Minartiwi (2018)	**Judul :** Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap kinerja pegawai pada SMA POMOSDA Tanjunganom Nganjuk **Sampel :** 52 orang. (Metode sensus) **Metode :** Kuantitatif, analisis data digunakan adalah analisis statistic regresi linier sederhana.	a)Komunikasi Interpersonal b) Kinerja	**Hasil Penelitian :** hasil penelitian yang didapatkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh posistif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di SMA POMOSDA.	**Persamaan :** Penulis dan Peneliti sama sama menggunakan Variabel Komunikasi Interpersonal dan Kinerja dengan hasil yang sama yaitu menunjukan bahwa Komunikasi Interpersonal berpngaruh positif signifikan terhadap kinerja. Dan menggunakan metode sensus / Sampling jenuh dalam penentuan sampel penelitian **Perbedaan** : Penulis menggunakan 4 variabel sebagai penelitian, sedangkan peneliti hanya menggunakan 2 variabel, serta lokasi penelitian yang berbeda
6	I Gede Putu Kawiana, Luh Komang Candra Dewi, Luh Kadek Budi Martini, Ida Bagus Raka Suardana (2018)	**Judul :** *The Influence of Organizational Culture, Employee Satisfaction, Personality, and Organizational Commitment towards Employee Performance* **Metode :** desain kuantitatif yaitu, hubungan kausalitas untuk variabelnya. **Sampel :**	a) budaya organisasi b) Komitmen Organisasional c) kepuasan karyawan d) kepribadian e) kinerja	**Hasil penelitian :** diperoleh (1) pengaruh variabel budaya organisasi terhadap komitmen 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	**Persamaan :** Penulis dan peneliti sama sama menggunakan Variabel Komitmen organisasi dan variabel kinerja karyawan **Perbedaan :** Penulis menggunakan sampling jenuh sedangkan peneliti menggunakan Pemodelan Persamaan Struktur pada program AMOS 22.0 dan hubungan kausalitas untuk variabelnya

		135 karyawan BPR di Bali. Data dianalisis dengan teknik Pemodelan Persamaan Struktur pada program AMOS 22.0.		signifikan; dan (7) Pengaruh variabel komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai adalah signifikan.	
7	Aldila Widya Pusparani & Sudharto P Hadi (2018)	**Judul :** Pengaruh Komitmen Organisasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan dengan OCB Sebagai Variabel Intervening (StudiKasus pada Karyawan *Plant* Produksi PT Asia Pacific Fibers,Tbk Kendal) **Sampel :** 92 orang **Metode :** Kuantitatif	a) Komitmen Organisasi b) Komunikasi Interpersonal c) Kinerja d) OCB	**Hasil dan Kesimpulan :** 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 kinerja, tetapi bukan faktor penengah antara komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan.	**Persamaaan** : Penulis dan peneliti terdahulu sama sama menggunakan 3 Variabel yaitu : Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal dan kinerja **Perbedaan** : Penulis menggunakan 4 variabel dan tidak menggunakan variabel Intervening sedangkan, Peneliti Terdahulu Menggunakan 4 variabel dan menggunakan variabel intervening dan tempat lokasi penelitian yang berbeda
8	Indah Mawarni (2018)	**Judul :** *Influence of Organizational Communication on Employee Satisfaction at PT. Perkebunan*	a) Komunikasi Organisasi, b) Kepuasan Karyawan	**Hasil Penelitian :** menunjukkan bahwa secara parsial komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara III	**Persamaan :** Penulis dan peneliti sama sama mengunakan metode sampling jenuh **Perbedaan :** Penulis menggunakan 4 variabel yaitu Komunikasi Interpersonal,

		Nusantara III Sei Putih **Metode:** Deskriptif Kuantitatif **Sampel**: Sampling Jenuh 50 karyawan			kecerdasan Emosional , Komitmen organisasi dan kinerj sedangkan peneliti menggunakan 2 variabel yaitu Komunikasi Organisasi dan Kepuasan karyawan, dan tempat penelitian yang berbeda
9	Fitri Yani Nasution Darwin Lie, Fitria Halim, Nana Triapnita Nainggolan (2019)	**Judul :** Pengaruh Kecerdasan Emoisonal dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja pegawai pada kantor PD Pasar Horas Jaya Pasar Dwikora Kota Pemantang Siantar **Populasi :** 50 orang Metode: Deskriptif kualitatif dan Kuantitatif	a) Kecerdasan Emosional b) Komitmen Organisasi c) Kinerja	**Hasil dan Kesimpulan :** kecerdasan emosional dan komitmen organisasi pada Kantor PD Pasar Horas Jaya Pasar Dwikora Kota Pematangsiantar berpengaruh terhadap kinerja pegawai.	**Persamaan** : Penulis dan peniliti terdahulu sama sama menggunakan 3 variabel yaitu : Kecerdasan Emosional , Komitmen Organisasi dan Kinerja **Perbedaan** : penulis menggunakan 4 variabel sedangkan, peneliti terdahulu hanya menggunakan 3 variabel dan tempat lokasi penelitian berbeda
10	Tini Utami (2019)	**Judul** : Pengaruh komitmen dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel mediasi pada AKPELNI Semarang Metode : Sampling Jenuh	a) Komitmen karyawan b) Kecerdasan Emosional c) Kinerja d) Motivasi Kerja	**Hasil dan Kesimpulan :** 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	**Persamaan** : Penulis dan peneliti terdahulu sama sama menggunakan variabel Komitmen Organisasi , Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan. **Perbedaan** : Penulis menggunakan 4 variabel dan tidak menggunakan variabel intervening sedangkan, Peneliti terdahulu menggunakan 3 variabel dan 1 variabel intervening yaitu variabel Motivasi , dan

		Populasi : 76 ORANG		pula kinerja karyawan.	lokas penelitian yang berbeda
11	Ngatinah dan Agustina Sri Purnami (2019)	**Judul** : Kontribusi Komunikasi Interpersonal, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Sekolah Terhadap Kinerja Guru SD **Metode :** Kuantitatif **Populasi :** 200 Orang **Sampel:** 127 orang Jenis Penelitian **:** Deskriptif Korelasi	a) Komunikasi b) Interpersonal c) Kecerdasan d) Emosional e) Komitmen f) Organisasi g) Kinerja	**Hasil dan Kesimpulan :** Komunikasi intepersonal, 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.	**Persamaan** : Penulis jurnal dan peneliti sama – sama menggunakan 4 Variabel yang sama yaitu Komunikasi Interpersonal , Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi Dan Kinerja **Perbedaan** : Penulis dan Peneliti terdahulu beda tempat lokasi penelitian dan jumlah sampelnya
12	Suci Rachma Sari, Luis Marnisah, Harsi Romli (2020)	**Judul** : Pengaruh Koordinasi, Komunikasi Interpersonal dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Satuan Kerja Pengembangan SPAM Provinsi SUMSEL **Metode** : Kuantitatif **Sampel** : 50 orang	a) Koordinasi b) Komunikasi Interpersonal c) Kompetensi Karyawan d) Kinerja	**Hasil dan Kesimpulan :** Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh , koordinasi, komunikasi interpersonal, dan kompetensi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan satuan kerja pengembangan SPAM Provinsi Sumatera Selatan	**Persamaan** : Penulis dan peneliti menggunakan 2 variabel yang sama yaitu variabel Komunikasi interpersonal dan Kinerja **Perbedaan** : Penulis tidak memakai variabel koordinasi dan kompetensi sedangkan, peneliti terdahulu menggunakan kedua variabel tersebut yaitu koordinasi dan kompetensi serta lokasi penelitian yang berbeda

13	Faidha (2020)	**Judul :** Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Penyuluh Keluarga Berencana (PKB) Di BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara **Sampel :** 40 orang. **Metode** : deskriptif dalam bentuk explanation dengan Pendekatan Kuantitatif	a) Komunikasi Interpersonal b) Kinerja	**Hasil Penelitian :** komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PKB di BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara	**Persamaan :** 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 **Perbedaan** : 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
14	Emalia Sembiring, Sukarman Purba (2019)	**Judul :** *Influence of Interpersonal Communication, work Environment and Locus Of control on Teachers Job Satisfaction* **Metode :** Analisis Jalur **Sampel** : 136 guru dipilih dengan menggunakan Tabel Kreijcie dan Morgan, sedangkan sampel acak proporsional	a) Komunikasi Interpersonal b) Lingkungan Kerja c)Lokus Kendali d) Kepuasan Kerja	**Hasil Penelitian :** Menunjukkan bahwa kepuasan kerja guru dipengaruhi secara langsung oleh komunikasi interpersonal, lingkungan kerja dan locus of control.	**Persamaan :** Penulis dan Peneliti sama sama menggunakan Variabel Komunikasi Interpersonal **Perbedaan :** Penulis menggunakan sampling jenuh dalam penentuan sampel sedangkan peneliti menggunakan Tabel Kreijcie dan Morgan sampel acak proporsional , serta lokasi penelitain yang berbeda

15	Amirullah Fatwa Pane, Basri Modding, Syamsu Nujum (2021)	**Judul :** Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Otoritas Bandara Wilayah V Makassar **Metode :** Analisis regresi berganda **Sampel** : 130 Orang semua populasi menjadi sampel dengan menggunakan analisis regresi linear berganda	a) Kecerdasan Emosional b) Komitmen Organisasi c) kinerja	**Hasil Penelitian :** kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedang secara parsial ditemukan bahwa variabel komitmen organisasi memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja pegawai.	**Persamaan :** Penulis dan Peneliti sama sama menggunakan Variabel Komunikasi Interpersonal **Perbedaan :** Penulis menggunakan 4 variabel yaitu, Variabel X1,X2,X3 dan Y , Sedangkan Peneliti menggunakan 3 Variabel yaitu X1, X2 dan Y, Serta Lokasi penelitian yang berbeda

Sumber : *Hasil penelitian terdahulu dan hasil olah penulis (2021)*

2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tabel diatas dari 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 aset paling berharga yang dimiliki oleh Organisasi maupun perusahaan, karena manusia merupakan satu satunya sumber daya yang dapat menggerakan manusia lainnya. 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.

Salah satu cara untuk menciptakan manajemen sumber daya manusia yang baik, maka perusahaan sebaiknya memperhatikan Kinerja Karyawan. Kinerja merupakan suatu keadaan yang menggambarkan suatu kondisi 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

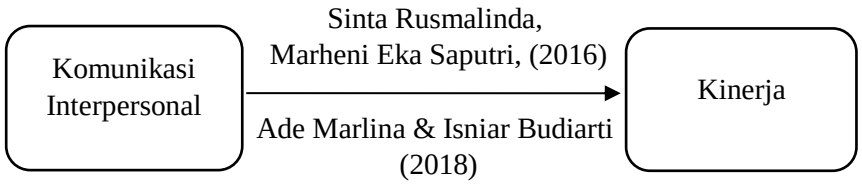
Pada bagian ini menjelaskan tentang teori-teori yang hubungan dengan variabel independen yaitu (Komunikasi Interpersonal, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap variabel dependen (Kinerja karyawan di Yamaha Anugrah Sentra Motor.

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 Isniar 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 kreativitas dan semangat kerja sesuai dengan bakat kerjanya masing-masing.

Kemudian hasil ini diperkuat Dari hasil penelitian Sinta Rusmalinda, Marheni Eka Saputri, (2016) yang didapatkan menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja karyawan. Hal ini disebabkan komunikasi yang baik mempengaruhi kinerja karyawan menjadi efektif Pada lembaga bimbingan dan konsultasi belajar Prestise.

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 Rusdiaman Rauf, Andi Dwarawati, Hardianti. (2019) dengan judul "pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada pt. semen tonasa kabupaten pangkep". Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada bagian Departemen Sumber Daya Manusia PT Semen Tonasa. Dengan demikian hipotesis yang digunakan dapat diterima.

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 Menunjukan 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 :

Gambar 2.2

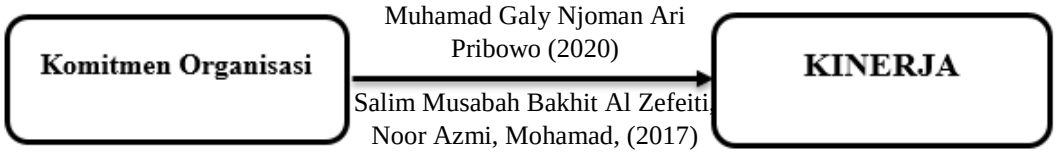
Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja

2.2.1.3 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja

Adanya pengaruh Komitmen organisasi terhadap kinerja dapat dilihat pada hasil penelitian dari Muhammad Galy Njoman Ari Pribowo (2020). yang berjudul "Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Tidak Tetap Pada Universitas Muhammadiyah Bengkulu." Menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan tidak tetap Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Hasil ini juga diperkuat 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 menunjukan 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, Kecerdasan Emosional dan Komitmen OrganisasiTerhadap Kinerja

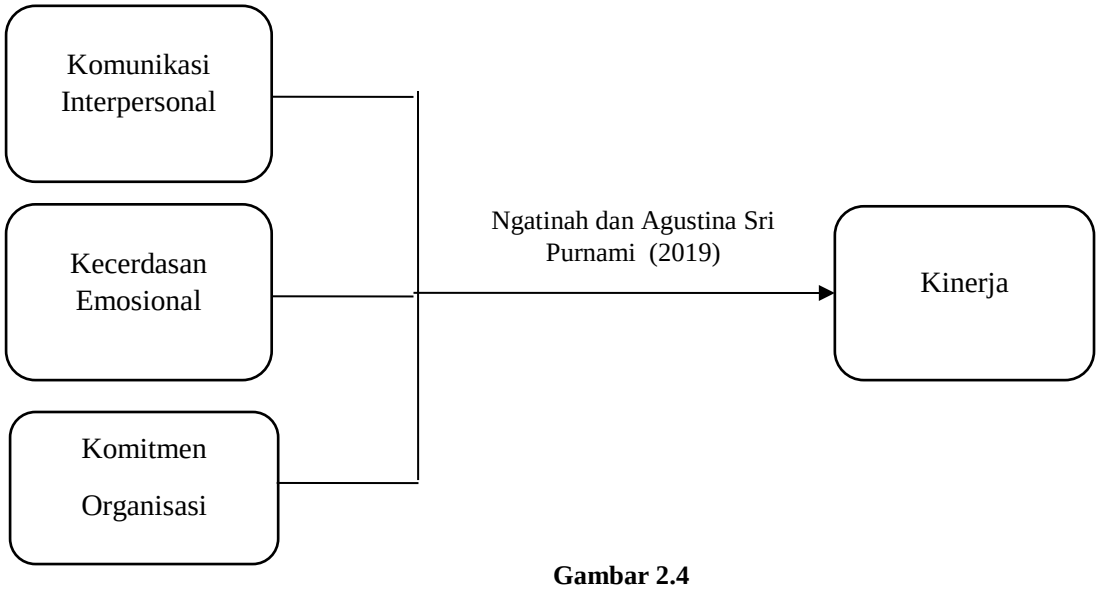
Adanya Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kecerdasan Emosional, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja ini dapat dilihat dari hasil penelitian Ngatinah dan Agustina Sri Purnami (2019) yang menunjukkan bahwa terdapat kontribusi positif dan sangat signifikan komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional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

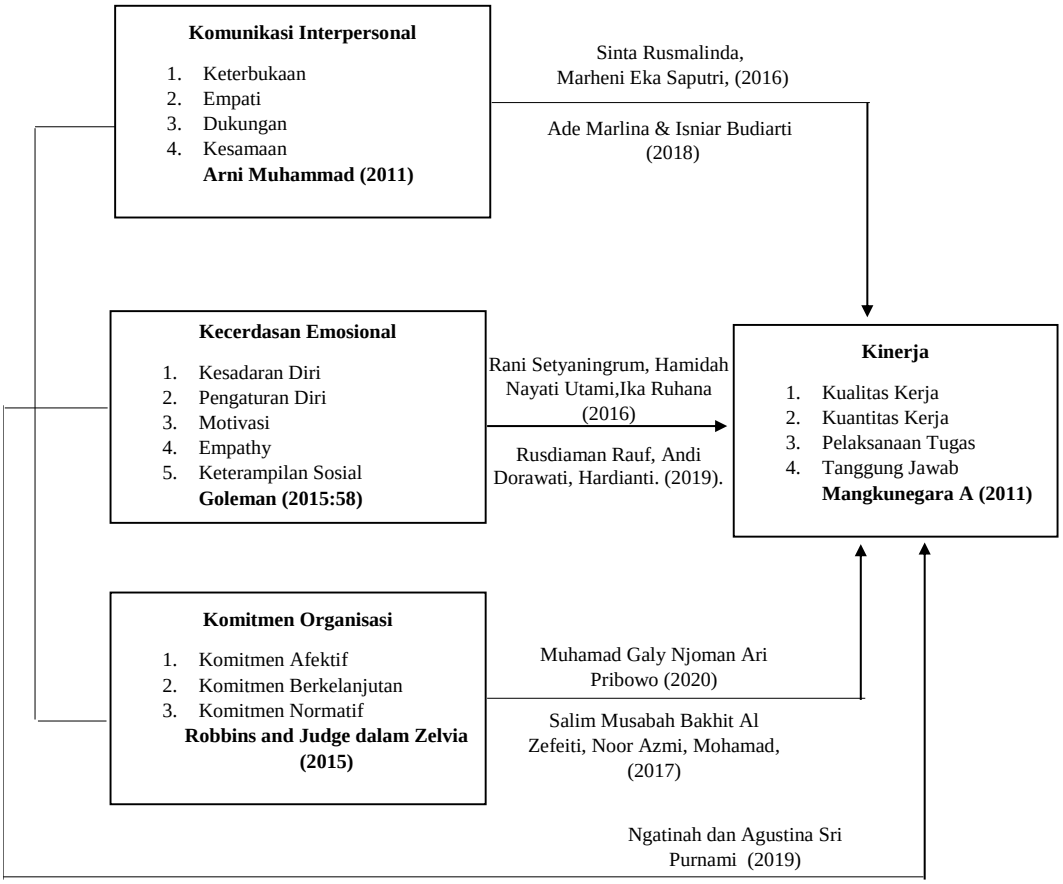
Kinerja dikatakan baik dan memuaskan apabila tujuan yang dicapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Standar digunakan untuk membandingkan kinerja guru apakah sudah lebih baik atau belum. Kinerja guru sangat menentukan keberhasilan proses belajar yang efektif dan efisien sehingga tujuan pendidikan 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

Berdasarkan pemaparan teori keterkaitan antar pengaruh variabel di atas makadapat di bentuk gambar paradigma penelitian seperti pada gambar 2.5 di bawah ini :



Gambar 2.5
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari 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 emperik , 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 Yamaha Sentra Anugrah Motor.

H2 : Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Yamaha Sentra Anugrah Motor.

H3 : Komitmen organisasi mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Yamaha Sentra Anugrah Motor.

H4 : Komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan Yamaha Sentra Anugrah Motor Bandung.