

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum PT.Pos Indonesia (Persero)

Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (persero).

Dalam melaksanakan pelayanan Pos di Indonesia, Pos Indonesia membagi wilayah negara Indonesia sebelas daerah atau divisi regional dalam pengoperasiannya. Pembagian divisi-divisi tersebut mencakup semua provinsi yang ada di Indonesia. Setiap divisi meliputi satu atau beberapa provinsi yang menjadi bagian dari divisi tersebut. Divisi-divisi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Divisi I cabang Medan (meliputi Provinsi Aceh dan Sumatra Utara)
2. Divisi II cabang Padang (meliputi Provinsi Riau, Kepulauan Riau, dan Sumatra Barat)
3. Divisi III cabang Palembang (meliputi Provinsi Bengkulu, Jambi, Lampung, Sumatra Selatan, dan Kepulauan Bangka Belitung)
4. Divisi IV cabang Jakarta (meliputi provinsi D. K. I. Jakarta, sebagian Banten, dan sebagian Jawa Barat)
5. Divisi V cabang Bandung (meliputi sebagian Provinsi Banten dan Jawa Barat)
6. Divisi VI cabang Semarang (meliputi Provinsi Jawa Tengah dan D. I. Yogyakarta)
7. Divisi VII cabang Surabaya (meliputi Provinsi Jawa Timur)
8. Divisi VIII cabang Denpasar (meliputi Provinsi Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur)

9. Divisi IX cabang Banjarbaru (meliputi Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Kalimantan Tengah, dan Kalimantan Selatan)
10. Divisi X cabang Makassar (meliputi Provinsi Gorontalo, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Barat, Sulawesi Tenggara, dan Sulawesi Selatan)
11. Divisi XI cabang Jayapura (meliputi Provinsi Maluku Utara, Maluku, Papua Barat, dan Papua).

1.1.1 Profil Perusahaan

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan suatu perusahaan yang lapangan usahanya bergerak dalam bidang penyelenggaraan dan jasa pos, yang terdiri dari Layanan Bisnis Komunikasi, Bisnis Logistik, dan Bisnis Keuangan. Layanan bisnis komunikasi berupa surat pos standar, surat kilat khusus, telegram, dan lain-lain. Layanan bisnis logistik berupa kiriman barang (paket pos), kargo, paket optima, dan *point to point*. Sedangkan bisnis keuangan berupa wesel pos, giro pos, cek pos, tabungan, pembayaran pensiunan, dan lain-lain.

Logo bagi suatu perusahaan atau organisasi, merupakan cerminan dari nilai-nilai ideal tujuan organisasi, yang meliputi aspek visi dan misi, ruang lingkup kerja, serta budaya perusahaan. Seperti terlihat pada gambar 1.1 Logo PT.Pos Indonesia (Persero). Visualisasi burung merpati Pos yang siap terbang bebas mengelilingi dunia. Burung merpati pos terbang dan berjalan semakin cepat. Kesan kecepatan tersebut divisualisasikan dengan sayap yang bergaris horisontal, proporsi burung dibuat lebih memanjang dan mengecil di ujung untuk memberikan kesan gerak dinamis.

Ukuran burung dibuat lebih besar dibandingkan dengan bola dunia, dapat dimaknai bahwa burung sebagai tanda yang merepresentasikan PT Pos diharapkan dapat menguasai dunia. Logo memiliki warna dasar

'jingga' untuk menandakan sesuatu yang penting. Warna ini juga digunakan untuk tiang-tiang pemisah pada perbaikan di jalan tol, seragam tukang parkir, pakaian penerbang, pakaian pendaki gunung, dan segala sesuatu yang dianggap penting dan perlu perhatian.

Tulisan dengan tipografi *bold*: POS INDONESIA, menunjukkan nama perusahaan dengan identitas negara, berada di bawah gambar burung dan bola dunia, di sini terbaca bahwa yang utama adalah profesionalitas dibidang usaha, dengan slogan “Untuk anda kami ada”, untuk lebih menekankan kesan mengutamakan pelayanan. Tipografi slogan tersebut menggunakan huruf latin untuk memberikan kesan luwes, lentur dan ramah.

GAMBAR 1.1
LOGO PT.POS INDONESIA (PERSERO)

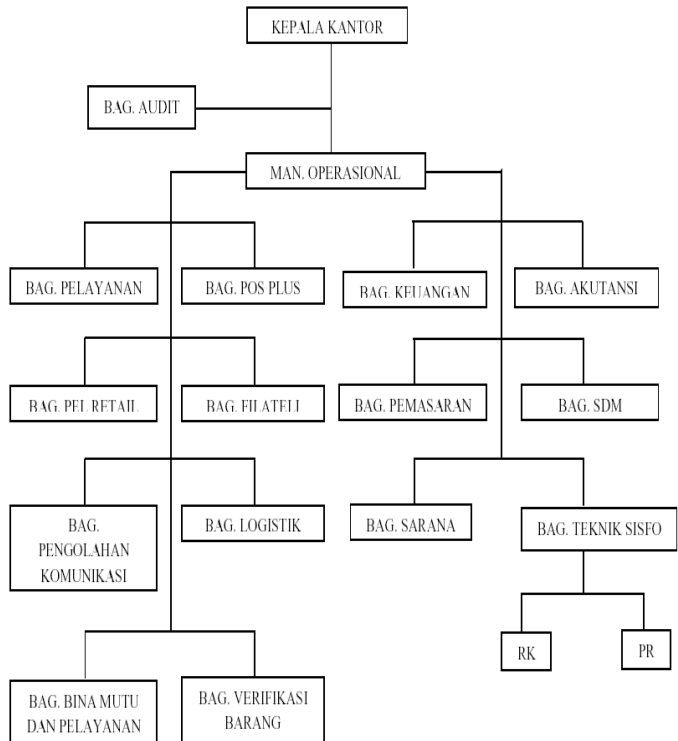


Sumber : www.posindonesia.co.id (17 November 2011)

Organisasi merupakan sistem yang saling mempengaruhi antara orang yang satu dengan orang lainnya, dalam suatu kelompok kerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu secara bersama-sama. Tujuan Organisasi tersebut tidak dapat dijalankan secara keseluruhan oleh satu orang saja melainkan dapat dicapai secara bersama-sama. Untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, dapat dilakukan suatu pengorganisasian yang merupakan suatu cara untuk membuat tempat yang terpisah sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing atau dengan kata lain membuat cabang-cabang pada perusahaan yang menunjukkan hubungan suatu jenjang wewenang dan tanggung jawab.

Struktur organisasi merupakan susunan sub-sub sistem dengan hubungan wewenang dan tanggung jawabnya. Struktur organisasi PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung dapat dilihat pada gambar 1.2. Bagian sumber daya manusia pada PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung yang dijadikan objek penelitian membawahi tiga divisi yaitu divisi pengembangan SDM, divisi pelayanan SDM dan divisi pelatihan.

GAMBAR 1.2
STRUKTUR ORGANISASI PT. POS INDONESIA (PERSERO) JALAN
CILAKI BANDUNG



Sumber : Humas PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung

1.1.2 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero)

1. Visi

Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.

2. Misi

- a. Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik.
- b. Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi.
- c. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh.
- d. Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat.
- e. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

Melihat banyaknya pesaing, PT. Pos Indonesia (Persero) menerapkan strategi dengan menjalin kerjasama dengan banyak perusahaan seperti, bekerjasama dengan PLN untuk melayani pembayaran listrik tanpa membelok dari bidang usaha PT. Pos Indonesia (Persero) yaitu untuk melayani pelanggan dalam bidang perposan. Tujuan diterapkannya strategi ini agar PT. Pos Indonesia (Persero) mampu bersaing.

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan Sumber Daya Manusia
PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung

Divisi	Jumlah Karyawan
Divisi Pengembangan SDM	19
Divisi Pelayanan SDM	51
Divisi Pelatihan	15

Sumber : PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung Tahun 2011

PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki 23.000 karyawan yang tersebar di Indonesia, sehingga membuat direksi harus mengelolanya dengan sangat baik.

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan sumber daya terpilih dan berkualitas yang berasal dari proses rekrutasi yang panjang. Setelah itu diadakan pelatihan atau pengadaptasian bagi para karyawannya (*trainee*) selama tiga bulan masa kerja sebelum diangkat menjadi pegawai tetap. Dengan adanya proses rekrutasi yang panjang diharapkan karyawan yang terpilih merupakan karyawan yang berkualitas dan mempunyai kinerja baik.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Persaingan dalam jasa pengiriman barang telah mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring dengan kemajuan zaman. Dulu masyarakat ingin mengirim barang ataupun surat hanya dengan satu fasilitas yaitu PT. Pos Indonesia (Persero), tetapi dengan berkembangnya teknologi dan kemajuan zaman, PT. Pos Indonesia (Persero) mulai terlupakan, kebanyakan masyarakat saat ini lebih memilih mengirim barang melalui jasa pengiriman barang yang

lebih cepat seperti TIKI dan JNE. Citra PT.Pos Indonesia (Persero) sebagai penyedia jasa kurir tidak terlalu baik, tidak masuknya PT.Pos Indonesia (Persero) dalam *Indonesian Most Recommended Logistic Provider 2010* untuk *Courier and Express*. Jasa pengiriman yang masuk adalah Fedex, DHL Express, TIKI, Pandu Siwi, JNE, TNT, Caraka dan Cardig. Perusahaan lokal yang berhasil menguasai pasar antara lain TIKI, JNE dan Caraka (<http://majalah.tempointeraktif>, 5 Januari 2012).

Citra PT.Pos Indonesia (Persero) yang mulai menurun di mata masyarakat, membuat PT.Pos Indonesia (Persero) mencari strategi agar kembali dilirik masyarakat, cara yang dilakukan adalah memperbaiki sumber daya manusia yang ada dengan melakukan perekrutan yang maksimal dan melakukan kerjasama dengan berbagai instansi seperti PLN. Saat ini sudah beragam upaya yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau lembaga termasuk instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia mereka. Salah satu upaya tersebut adalah melalui pelatihan dan pengembangan. Dengan kegiatan itu diharapkan kinerja dan keahlian (*skill*) para pegawai dapat ditingkatkan menuju kearah yang lebih baik.

Strategi yang diterapkan PT.Pos Indonesia (Persero) harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas agar strategi yang diterapkan dapat berjalan dengan baik. Apabila strategi yang baik tidak diiringi dengan sumber daya berkualitas maka, strategi yang diterapkan akan percuma.

Keberhasilan dari perusahaan sangat tergantung pada sumber daya manusia (SDM) yang ada di perusahaan tersebut. Hal ini di karenakan manusia merupakan perencana, pelaku dan kunci keberhasilan, sekaligus bahwa sumber daya manusia tersebut diharapkan menjadi sumber daya manusia yang berkualitas dan dapat diandalkan.

Menurut As'ad (Roziqin, 2006:309) ada beberapa ukuran karyawan yang baik ialah apabila lebih reliabel, realitas, representatif dan dapat

diprediksikan. Kemudian dikatakan juga bahwa yang umum dipakai sebagai kriteria ukuran kinerja karyawan, yaitu kualitas, kuantitas, waktu yang dipakai, jabatan yang dipegang, absensi dan keselamatan dalam menjalankan pekerjaan.

Secara teori Pengertian kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda - beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing - masing karyawan.

Kinerja SDM merupakan istilah yang bersal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja (*Performance*) sendiri oleh Bernardin dan Russel (Triton, 2005:94) didefinisikan sebagai “...*the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time periods*” dapat diterjemahkan bebas sebagai catatan hasil dan keuntungan yang dihasilkan oleh fungsi pekerjaan tertentu atau aktifitas tertentu selama periode waktu tertentu.

Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu. Berdasarkan keterangan di atas dapat pula diartikan bahwa kinerja adalah sebagai seluruh hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode khusus.

Kinerja yang baik dari seorang karyawan dipengaruhi oleh faktor pribadi dan faktor lingkungan. Kecerdasan Emosi (EI) merupakan salah satu faktor pribadi yang ada di dalam individu yang dapat mempengaruhi kinerja seorang individu dalam suatu organisasi atau perusahaan (Stern 2005:16-17).

PT.Pos Indonesia (Persero) memiliki sumber daya terpilih dan berkualitas yang berasal dari proses rekrutasi yang panjang. Setelah itu diadakan pelatihan atau pengadaptasian bagi para karyawannya (*trainee*) selama tiga bulan masa kerja sebelum diangkat menjadi pegawai tetap. Melihat bahwa SDM dari PT.Pos Indonesia (Persero) dipilih dengan proses rekrutasi yang panjang dan berkualitas, dapat disimpulkan bahwa karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) memiliki kemampuan yang baik dibidangnya, namun permasalahan yang muncul dengan SDM yang berkualitas, mengapa PT.Pos Indonesia (Persero) masih tertinggal dibandingkan dengan perusahaan jasa pengiriman barang lainnya?

Telah dijelaskan bahwa Sumber Daya Manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi. Sumber Daya Manusia yang baik dalam suatu perusahaan ataupun organisasi tidak hanya diukur dengan kecerdasan dan kemampuan daya pikir dari manusia yang ada di perusahaan itu saja atau biasa disebut dengan IQ (Intelektual Intelligence), tetapi juga diukur dengan kemampuan EI (Emotional Intelligence) atau kecerdasan emosi (Stern 2005:17).

TABEL 1.2

**DATA RATA-RATA KINERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA
(PERSERO) JALAN CILAKI BANDUNG**

No	Triwulan	Rata-Rata
1	1/2011	90,73%
2	2/2011	90,82%
3	3/2011	92,13%

Sumber : PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung Tahun 2011

Data rata-rata kinerja karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung pada tabel 1.2 dapat terlihat bahwa kinerja karyawannya secara keseluruhan mempunyai kinerja yang baik. *Range* tertinggi penghitungan kinerja karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung adalah 100, dan hampir rata-rata kinerja karyawan memiliki rata-rata nilai kinerja lebih dari 50 atau lebih dari setengah *range* tersebut, maka dapat disimpulkan kinerja karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung tergolong sangat baik.

Hasil wawancara pada salah satu karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung Ibu Ika (Manajer Bagian Sumber Daya Manusia) pada Bulan Januari 2012. Menunjukkan masih banyak karyawan yang membawa masalah pribadi ke kantor, tidak bisa bekerja sama dengan team, serta emosi yang tidak dapat terkontrol. Fenomena kecerdasan emosi yang terjadi pada PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung ini, menurut Ibu Ika apabila terus terjadi maka akan menurunkan kinerja karyawan itu sendiri. Dari hasil wawancara tersebut dapat terlihat bahwa kecerdasan emosi dapat mempengaruhi kinerja, sehingga penulis ingin melihat seberapa besar pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan yang ada di PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung. Seseorang yang tidak dapat mengendalikan emosi sendiri sekalipun cerdas secara intelektual dapat berakibat fatal bagi hidup dan kehidupannya bahkan kehidupan orang lain. Agar hal tersebut tidak terjadi maka kecerdasan emosional sangat diperlukan.

PT.Pos Indonesia (Persero) sebagai lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa, ingin memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Pelayanan yang diberikan ini berkaitan dengan kemampuan Sumber Daya Manusia yang ada pada PT.Pos Indonesia (Persero) sendiri. Begitupula pada PT Pos Indonesia (Persero) yang berada di Jalan Cilaki Bandung. PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung dalam melakukan perekrutan

karyawannya memberikan tahapan penyeleksian yang selektif agar mendapatkan karyawan yang berkualitas. Persyaratan dalam perekrutan karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung diawali dengan seleksi administrasi, tes potensi akademik, psikotest, kesehatan dan wawancara.

Selama bertahun-tahun Kecerdasan Intelegensi (II) telah diyakini menjadi ukuran standar kecerdasan, namun sejalan dengan tantangan dan suasana kehidupan modern yang serba kompleks, ukuran standar IQ ini memicu perdebatan sengit dan sekaligus menggairahkan di kalangan akademisi, pendidik, praktisi bisnis dan bahkan publik awam, terutama apabila dihubungkan dengan tingkat kesuksesan atau prestasi hidup seseorang. Daniel Goleman, adalah salah seorang yang mempopulerkan jenis kecerdasan manusia lainnya yang dianggap sebagai faktor penting yang dapat mempengaruhi terhadap prestasi seseorang, yakni kecerdasan emosional, yang kemudian kita mengenalnya dengan sebutan Emotional Intelligence (EI) atau kecerdasan emosi.

Kecerdasan emosional dikemukakan juga oleh Bar-On pada tahun 1992 seorang ahli psikologi Israel, yang mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan (Goleman, 2007 :180).

Steiner (Goleman, 2007:190) menjelaskan pengertian kecerdasan emosi adalah suatu kemampuan yang dapat mengerti emosi diri sendiri dan orang lain, serta mengetahui bagaimana emosi diri sendiri terekspresikan untuk meningkatkan maksimal etis sebagai kekuatan pribadi.

Mayer dan Solovey (Goleman, 2007:193) mengungkapkan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, dan menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memadu pikiran dan tindakan.

Dari beberapa definisi kecerdasan emosional tersebut ada kecenderungan arti bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan mengenali perasaan sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengolah emosi dengan baik pada diri sendiri dan orang lain.

Menurut Basir (2012:1) ungkapan yang sangat familiar di telinga kita mengungkapkan bahwa kecerdasan intelektual hanya berpengaruh pada kesuksesan (dalam bidang apapun dan di manapun) sebesar 10%, selebihnya ditentukan oleh kecerdasan emosional begitu juga untuk karyawan.

Kecerdasan emosional berpengaruh besar pada karir dan kinerja karyawan. Kecerdasan emosional sendiri diartikan sebagai sebuah kemampuan untuk mengendalikan diri termasuk di dalamnya kemampuan untuk memahami dan mengerti apa yang orang lain rasakan serta menghargai apa yang orang lain lakukan. Terlihat sepele memang bila dibandingkan dengan komponen kecerdasan intelektual, obyeknya pun *invisible* atau tak terlihat. Namun, justru sesuatu yang tak terlihat tersebut yang pengaruhnya sangat besar terhadap kehidupan, termasuk kehidupan karyawan di lingkungan pekerjaan.

Kecerdasan emosional ternyata memberikan pengaruh yang lebih besar daripada kecerdasan intelektual. Bila kecerdasan intelektual bisa dicapai oleh semua orang asalkan rajin dan tekun belajar, namun tidak dengan kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional tidak ada ukuran nilai yang nyata. Kecerdasan emosional hanya bisa kita pelajari di dalam praktik dan bukan hanya sekadar teori. Kecerdasan emosional mampu menggiring kita untuk membuat sesuatu yang sulit menjadi bisa ditakhlukkan, Kemampuan untuk menguasai diri memang menjadi kunci kita untuk membuka pintu kesuksesan dalam bidang apapun yang kita inginkan, Basir (2012:3-4).

Menurut Goleman (2007:176) Kecerdasan intelektual tidak dapat banyak diubah oleh pengalaman dan pendidikan. Kecerdasan intelektual cenderung

bawaan sehingga kita tidak dapat berbuat banyak untuk meningkatkannya. Sementara itu kecerdasan emosional dapat dilatih, dipelajari dan dikembangkan pada masa kanak-kanak, sehingga masih ada peluang untuk menumbuhkembangkan dan meningkatkannya untuk memberikan sumbangan bagi sukses hidup seseorang.

Goleman (2006:44) menyatakan bahwa setinggi-tingginya kecerdasan intelektual menyumbang kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses individu dalam hidup. Sedangkan 80% diisi oleh kekuatan-kekuatan lain termasuk diantaranya kecerdasan emosional.

Menurut Goleman (2007 : 512), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial

Kecerdasan emosi merupakan salah satu penentu kinerja karyawan, seperti yang dikatakan Stern (Mangkunegara 2005:16-17) faktor penentu prestasi kerja individu adalah faktor individu yaitu Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran/Intellektual Intelligence (II) dan kecerdasan emosi/ Emotional Intelligence (EI). dan faktor lingkungan kerja organisasinya antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis.

Berdasarkan data dan hasil wawancara maka penulis melakukan analisis lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Kecerdasan Emosi (EI) Terhadap Kinerja Karyawan Sumber Daya Manusia PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki No.73 Bandung”**

1.3 Rumusan Masalah

Seperti diuraikan di atas, bahwa PT.Pos Indonesia (Persero) saat ini mengalami kemunduran dan telah kehilangan masa kejayaannya, padahal PT.Pos Indonesia (Persero) melakukan perekrutan pegawai dengan cara yang berkualitas serta menerapkan strategi dengan melakukan kerjasama agar PT.Pos Indonesia (Persero) kembali mendapatkan kejayaannya, namun pada kenyataannya tidak demikian.

Perkembangan dan kemajuan suatu organisasi tergantung pada kinerja Sumber Daya Manusia yang ada di perusahaan tersebut. Kinerja yang baik dapat terjadi apabila Sumber Daya Manusia dapat bekerjadengan baik pula, kemampuan kerja tidak hanya diukur dari kecerdasan individu, tetapi juga kecerdasan emosinya. Kecerdasan Emosi Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu. Dari hal tersebut masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa tinggi kecerdasan emosi karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung?.
2. Seberapa tinggi kinerja karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung?.
3. Seberapa besar pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung?.

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui seberapa tinggi kecerdasan emosi karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung.
2. Mengetahui seberapa tinggi kinerja karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung.

3. Mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

a. Aspek Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan penulis dapat menambah khasanah keilmuan dibidang EI dan kinerja karyawan.

b. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan informasi bagi perusahaan untuk menerapkan rekrutmen dengan mempertimbangkan EI sebagai salah satu alasan dalam penerimaan karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk mengetahui gambaran secara umum penelitian yang dilakukan. Dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisi tentang gambaran penelitian yang meliputi gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada tinjauan pustaka mengemukakan dengan ringkas dan jelas mengenai kajian pustaka yang terkait dengan penelitian. Bab ini berisi tinjauan pustaka penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab

dan menjelaskan masalah penelitian meliputi jenis penelitian, operasional variabel, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang pembahasan mengenai pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki Bandung.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi Kesimpulan dan saran dari pembahasan pada bab sebelumnya yang dapat dimanfaatkan oleh PT.Pos Indonesia (Persero) mengenai kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung.