

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era persaingan global yang ketat ini sumber daya manusia masih menjadi tumpuhan dan sorotan bagi perusahaan maupun badan usaha milik negara. Setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas yang dimiliki agar dapat bertahan di era globalisasi. Tuntutan yang dimaksud bukan hanya peningkatan kualitas mengenai mutu produk dan pelayanan yang disediakan perusahaan namun orang-orang yang terlibat di dalamnya yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan asset penting dalam suatu perusahaan. Walaupun suatu perusahaan didukung dengan sumber daya lain yang lebih melimpah, namun sumber daya manusia dianggap sebagai salah satu faktor yang paling penting memainkan peran utama dalam menjaga perkembangan dan keberlanjutan organisasi.

Kinerja kerja perusahaan yang baik tentunya tidak lepas dari peran sumber daya manusia di dalamnya. Badan usaha yang memiliki sumber daya manusia dengan kinerja kerja yang optimal tentu dapat membangun kepercayaan pihak luar khususnya masyarakat. Kinerja kerja merupakan suatu hal yang sangat penting diperhatikan karena merupakan hasil yang diperoleh dari setiap karyawan dalam bekerja. Ketika karyawan memiliki kinerja kerja yang optimal maka dapat membantu dalam melancarkan dan mengembangkan setiap pekerjaan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Pencapaian tujuan perusahaan menjadi kurang efektif dan efisien apabila kinerja kerja karyawan tidak optimal atau tidak sesuai standar yang ada di dalam perusahaan. Hal ini tentu akan merugikan setiap

perusahaan tidak terkecuali perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa kurir seperti PT. Pos Indonesia.

Berdasarkan UU Pos No.38/2009, maka pengertian atau definisi pos sekarang tidak lagi pelayanan lalu lintas surat dan barang, melainkan layanan komunikasi surat tertulis dan/atau surat elektronik, paket, logistik, dan transaksi keuangan. Hal ini sejalan dengan misi PT. Pos Indonesia itu sendiri yaitu “menyediakan solusi handal dalam mail, logistik dan jasa keuangan dengan menggunakan jejaring bisnis dan infrastruktur terluas dan terpadu serta mengembangkan hubungan kolaboratif”. PT. Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang melaksanakan fungsi dan tugasnya di bidang pelayanan pos untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dari pengembangan layanan yang sesuai kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK).

Dalam hal ini penting bagi PT.Pos Indonesia untuk memperhatikan kinerja karyawan agar memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Namun pada kenyataannya PT.Pos Indonesia masih jauh kalah bersaing dengan perusahaan-perusahaan sejenis. Adapun tabel terkait Brand Index jasa kurir di Indonesia tahun 2016-2020 seperti pada Table 1.1 :

Tabel 1.1
Top Brand Index Jasa Kurir di Indonesia

Jasa Kurir Indonesia	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
JNE	47.6%	49.4%	45.0%	26.4%	27.3%
J&T	35.7%	34.7%	13.9%	20.3%	21.3%
TIKI	9.6%	8.4%	13.6%	12.6%	10.8%
PT POS	1.3%	1.3%	11.6%	5.4%	7.7%

Sumber : www.topbrand-award.jasakurir.com

Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa pada tahun 2016-2020 top brand index tertinggi dikuasai oleh JNE, disusul oleh jasa kurir lainnya seperti J&T yang berada di peringkat ke dua dan TIKI di peringkat ketiga, sedangkan PT.Pos Indonesia di tahun 2016-2020 tetap menjadi peringkat ke empat. Pada tahun 2018 pencapaian Brand Index pada PT. Pos Indonesia sebesar 11,6% dan malah turun menjadi 5,4% di tahun 2019. Pada tahun 2020 PT.Pos Indonesia hanya menguasai 7,7% yang mana sangat rendah dibandingkan dengan JNE, J&T dan TIKI.

Rendahnya Top Brand Index pada PT.Pos Indonesia nampaknya tidak terlepas dari kinerja kerja yang kurang optimal. Dalam hal ini agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis dibutuhkan kinerja kerja yang optimal dari seluruh karyawan di dalam perusahaan. Adapun pencapaian kinerja untuk setiap kantor Pos Indonesia di Bandung seperti pada Tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2
Pencapaian Kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia di Bandung

No	Kantor	Kinerja pegawai 2018	Kinerja pegawai 2019
1	Antapani (Cabang)	85	86
2	Asia afrika (Pusat)	83	83
3	Banda (Pusat)	80	80
4	Cicahum (Cabang)	85	87
5	Cilaki (Pusat)	79	72
6	Cicendo (Cabang)	88	89
7	Cihampelas (Cabanag)	90	91
8	Cikutra (Cabang)	80	85
9	Cipaganti (Cabang)	87	88
10	Dago (Cabang)	85	78
11	Maranatha (Pusat)	82	83
12	Sadang serang (Cabang)	80	85
13	Sarijadi (Cabang)	84	87
14	Supratman (Cabang)	80	84
15	Pasteur (Cabang)	81	81

Sumber : PT. Pos Kantor Cilaki

Dari table 1.2 memperlihatkan bahwa pencapaian kinerja pada PT.Pos Indonesia di Bandung yang bertepatan di Kantor Pusat Cilaki mengalami permasalahan. Tingkat pencapaian kinerja di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki lebih rendah dibandingkan dengan kantor-kantor PT. Pos lain yang ada di Bandung. Pencapaian kinerja PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung mengalami fluktuasi, yang mana pada tahun 2018 tingkat pencapaian kinerja sebesar 79 turun menjadi 72 di tahun 2019.

Dalam hal ini maka perlu adanya perhatian dan perbaikan khusus terhadap sumber daya manusia agar bekerja dengan baik untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Namun pada kenyataannya untuk memiliki karyawan dengan kinerja yang optimal bukanlah sesuatu perkara yang mudah karena membutuhkan waktu, tenaga, pikiran, uang, kerjasama yang baik dan upaya yang sinergis antara manajemen dan karyawan yang ada di dalam perusahaan.

Jumlah keseluruhan karyawan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung sebanyak 732 orang karyawan. Adapun komposisi pegawai untuk setiap divisi di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung seperti pada Table 1.3 :

Tabel 1.3
Komposisi Pegawai pada PT. Pos Indonesia
Kantor Pusat Cilaki Bandung Tahun 2020

Direktorat	Jumlah Pegawai
Hubungan Strategis dan Kelembagaan	132
Jaringan dan layanan keuangan	78
Keuangan	78
Komersial	104
Sumber daya manusia	97
Non direktorat	243
Jumlah	732

Sumber : HRD, PT Pos Kantor Cilaki

Banyaknya jumlah karyawan memungkinkan PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung menghadapi sejumlah permasalahan dalam meningkatkan kualitas karyawannya. Baik tidak nya pencapaian kinerja karyawan dapat dilihat dari sistem penilaian kinerja karyawan seperti pada Table 1.4.

Tabel 1.4
Sistem Penilaian Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Pusat
Cilaki Bandung Tahun 2020

Klasifikasi	Rentang Nilai SMK
A = Baik Sekali	>100
B+ = Baik +	>97,5 – 100
B = Baik	>92,5 - 97,5
B- = Baik -	>85 - 92,5
C = Cukup	>70 – 85
D = Kurang	>55 – 70
E = Nihil	<55

Sumber : HRD, PT Pos Kantor Cilaki

Tabel 1.4 merupakan sistem penilaian kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung. Sistem penilaian kinerja digunakan untuk mengetahui baik atau tidak kinerja karyawan dari hasil evaluasi terhadap kinerja karyawan berdasarkan rata-rata tugas dan tanggung jawab yang dikerjakan. Adapun hasil evaluasi kinerja karyawan PT.Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung pada tahun 2018-2019 seperti pada Table 1.5.

Tabel 1.5
Evaluasi Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia
Kantor Pusat Cilaki Bandung

No	Tahun	Triwulan	Angka	Predikat	Keterangan
1	2018	Triwulan 1	86,12	B-	Baik-
		Triwulan 2	71,34	C	Cukup
		Triwulan 3	86,57	B-	Baik-
		Triwulan 4	73,85	C	Cukup
2	2019	Triwulan 1	75,03	C	Cukup
		Triwulan 2	72,21	C	Cukup
		Triwulan 3	71,02	C	Cukup
		Triwulan 4	70,06	C	Cukup

Sumber : HRD, PT Pos Kantor Cilaki

Berdasarkan Tabel 1.5 mengenai hasil evaluasi kinerja karyawan pada PT.Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung pada periode tahun 2018-2019 mengalami fskultuasi. Pencapaian kinerja mengalami penurunan pada tahun 2018 hingga 2019. Penurunan juga dapat dilihat pada setiap triwulan di tahun 2019, angka pencapaian sebesar 75,03 pada triwulan-1 turun menjadi 70,06 di triwulan ke-4 dengan predikat C (cukup). Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan mengalami permasalahan karena pencapaian kinerja hanya sebatas C (cukup), sedangkan harapan perusahaan kinerja karyawan mengalami peningkatan dan stabil dengan predikat A (baik sekali) atau B (baik) dari tahun ke tahun.

Selain observasi yang dilakukan, untuk memperkuat data penelitian maka peneliti melakukan pra survey dengan menggunakan kuesioner terhadap 30 karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung. Hasil pra survey seperti pada Tabel 1.6.

Tabel 1.6
Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung Tahun 2020

No	Dimensi	Jawaban					Jmlh	Skor rata-rata	Kriteria
		SB	B	KB	TB	STB			
1	Kualitas	0	20	33	12	8	73	2,43	Kurang baik
2	Kuantitas	10	32	54	4	0	100	3,33	Kurang baik
3	Inisiatif	15	52	30	6	1	104	3,46	Baik
4	Tanggung Jawab	15	32	51	2	1	101	3,36	Kurang baik
5	Kerjasama	10	20	45	14	1	90	3,00	Kurang baik
TOTAL								15,58	
RATA-RATA								3,11	

Sumber: Hasil Pra Survey ,2020

Hasil pra survey pada Tabel 1.6 terkait kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung memperlihatkan bahwa skor rata-rata pada kinerja karyawan sebesar 3,11, yang mana skor tersebut belum sesuai standar garis kontinu. Hal ini juga menunjukkan dimensi-dimensi pada kinerja karyawan cenderung memiliki kriteria yang kurang baik. Pada dimensi kualitas dan kuantitas menunjukkan adanya karyawan yang bekerja tidak sesuai target perusahaan, tidak mampu memenuhi tanggungjawab dalam bekerja serta tidak memiliki kemampuan dalam bekerjasama.

Adanya kriteria yang cenderung kurang baik pada dimensi-dimensi kinerja karyawan tentu terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhinya. Hal ini diungkapkan oleh Gibson dalam Diky (2017:2) bahwa ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Faktor pertama adalah faktor individu seperti kemampuan, ketrampilan, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang. Faktor kedua adalah faktor psikologis seperti persepsi, peran, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja. Faktor ketiga adalah faktor organisasi, seperti struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan sistem penghargaan.

Menurut Mangkunegara dalam Mila (2019:228) menyebutkan bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor kemampuan dan faktor motivasi. Mengingat bahwa kemampuan adalah hal yang perlu diperhatikan terlebih dahulu dalam setiap individu-individu karyawan. Hal ini untuk membantu karyawan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan, sehingga menghasilkan kinerja yang optimal.

Hal ini didukung oleh wawancara yang telah peneliti lakukan dengan manajer sumber daya manusia di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung, mengatakan bahwa kemampuan karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung belum sesuai harapan perusahaan. Manajer sumber daya manusia di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung mengatakan kemampuan tersebut terkait dengan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional karyawan yang masih perlu diperhatikan. Menurutnya karyawan sangat penting memiliki kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional dalam menyelesaikan setiap pekerjaan. Hal ini karena dengan kecerdasan intelektual yang baik karyawan dapat menggunakan berbagai kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki secara logis dan rasional, serta dengan kecerdasan emosional yang baik karyawan mampu dalam mengontrol diri sendiri dan oranglain dalam bekerja sehingga dapat bertindak terarah. Hal ini tentunya akan menghasilkan kualitas dan kuantitas kerja yang baik, mampu bertanggung jawab serta bekerjasama sehingga mencapai hasil kerja yang optimal.

Dalam hal ini untuk memperkuat data dari hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap manajer sumber daya manusia di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung, serta untuk mengidentifikasi faktor yang paling dominan menjadi penyebab turunnya kinerja karyawan dengan level C (cukup). Peneliti melakukan pra survey terhadap 30 karyawan. Hasil pra survey yang dilakukan ditunjukkan pada Table 1.7.

Tabel 1.7
Faktor yang Menjadi Permasalahan pada Kinerja Karyawan
di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung Tahun 2020

No	Variabel	Jawaban Responden					Jumlah	Skor
		SB (5)	B (4)	KB (3)	TB (2)	STB (1)		
1	Kompensasi	10	88	15	2	0	115	3,83
2	Disiplin	15	104	3	0	0	122	4,06
3	Fasilitas Kerja	20	88	12	0	0	120	4
4	Kecerdasan Intelektual	25	20	42	8	2	97	3,23
5	Motivasi	35	88	3	0	0	126	4,2
6	Kecerdasan Emosional	20	20	42	10	2	94	3,13

Sumber: Hasil Pra Survey ,2020

Berdasarkan Tabel 1.7 terkait hasil pra survey yang dilakukan memperlihatkan bahwa variabel kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional memiliki skor terkecil dibandingkan dengan variabel lainnya dan belum sesuai standar garis kontinu. Variabel kecerdasan intelektual dengan skor sebesar 3,23 dan variabel kecerdasan emosional sebesar 3,13. Hal ini mengindikasikan bahwa benar variabel kecerdasan intelektual maupun emosional menjadi salah satu faktor permasalahan yang sangat penting untuk diperhatikan dan diperbaiki khususnya oleh pihak manajemen sumber daya manusia agar dapat meningkatkan kemampuan karyawan baik intelektual maupun emosional sehingga bekerja dengan baik dan tidak menghambat peningkatan kinerja.

Kecerdasan intelektual penting diperhatikan bagi setiap individu karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi maka akan menerapkan berbagai kemampuannya dalam bekerja. Kemampuan yang dimaksud terkait kemampuan figur, verbal dan numerik yang nantinya akan meningkatkan keahlian dan sikap. Peningkatan tersebut nantinya menghasilkan sumber daya

manusia yang berkualitas dengan kinerja kerja yang optimal. Dalam hal ini peneliti melakukan pra survey dengan kuesioner terhadap 30 karyawan. Pra survey dilakukan untuk menguatkan data wawancara dan mengetahui seperti apa yang terjadi pada faktor kecerdasan intelektual terkait dimensi dan indikator yang mewakili. Adapun hasil pra survey pada Tabel 1.8.

Tabel 1.8
Hasil Pra Survey kecerdasan Intelektual di PT.Pos Indonesia
Kantor Pusat Cilaki Bandung Tahun 2020

No	Dimensi	Jawaban					Jmlh	Skor rata-rata	Kriteria
		SB (5)	B (4)	KB (3)	TB (2)	STB (1)			
1	Kemampuan Figur	10	20	45	14	1	90	3,00	Kurang Baik
2	Kemampuan Verbal	30	56	12	6	3	107	3,56	Baik
3	Kemampuan Numerik	20	20	42	10	2	94	3,13	Kurang Baik
TOTAL								9,69	
RATA-RATA								3,23	

Sumber: Hasil Pra Survey ,2020

Hasil pra survey yang ditunjukkan pada Table 1.8 dengan total rata-rata sebesar 3,23 dapat disimpulkan bahwa kecerdasan intelektual yang diukur dengan beberapa dimensi dan indikator masih mengalami kelemahan. Dimensi kemampuan figur dan numerik memiliki kriteria kurang baik dengan indikator-indikator yang mewakili, seperti kemampuan menganalisa dan mengingat dengan skor sebesar 3,00, kemampuan menghitung sebesar 3,13. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual masih membutuhkan penanganan dari manajemen sumber daya manusia. Karyawan harus memiliki kemampuan menganalisa dan mengingat atas tugas kerja yang diberikan, karyawan juga harus memiliki kemampuan menghitung dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini agar karyawan dapat memenuhi tanggung

jawab dalam bekerja, serta menghasilkan kualitas dan kuantitas kerja yang baik sehingga mencapai kinerja kerja yang optimal.

Seseorang yang memiliki kecerdasan intelektual yang baik juga harus didukung dengan kecerdasan emosional yang baik pula. Hal ini seperti yang diungkapkan Manansal dalam jurnal Lorenzo (2018:3210), bahwa kecerdasan emosi adalah “kemampuan yang dimiliki seseorang dalam memahami emosi sendiri dan orang lain, serta dapat menggunakan emosi tersebut”.

Upaya untuk menguatkan data wawancara dan mengetahui gambaran kecerdasan emosional di PT.Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung maka dilakukan pra survey terhadap 30 karyawan seperti pada tabel 1.9.

Tabel 1.9
Hasil Pra Survey Kecerdasan Emosional di PT.Pos Indonesia
Kantor Pusat Cilaki Bandung Tahun 2020

No	Dimensi	Jawaban					Jmlh	Skor rata-rata	Kriteria
		SB (5)	B (4)	KB (3)	TB (2)	STB (1)			
1	Kesadaran diri	15	52	30	6	1	104	3,46	Baik
2	Mengelolah emosi	0	20	33	12	8	73	2,43	Kurang Baik
3	Motivasi	35	48	15	10	1	109	3,63	Baik
4	Empati	5	12	42	16	4	79	2,63	Kurang Baik
5	Keterampilan sosial	5	72	18	10	0	105	3,5	Baik
TOTAL								15,65	
RATA-RATA								3,13	

Sumber: Hasil Pra Survey ,2020

Dari Table 1.9 dengan total rata-rata sebesar 3,13 memperlihatkan bahwa beberapa dimensi pada variabel kecerdasan emosional juga memiliki kriteria kurang baik. Khususnya pada dimensi mengelolah emosi dan empati yang diwakili

dengan indikator- indikator kemampuan menghibur diri sendiri dengan skor sebesar 2,43 dan memahami emosi orang lain sebesar 2,63. Hal menunjukkan kecerdasan emosional masih perlu perhatian dan perbaikan seperti yang telah disampaikan oleh manajer sumber daya manusia di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.

Sebagai manusia biasa karyawan memiliki berbagai masalah yang dihadapi baik masalah pribadi maupun masalah pekerjaan. Adapun dalam bekerja karyawan berada di lingkungan eksternal tempat ia bekerja yang mana hal tersebut membuat setiap individu karyawan akan dihadapi dengan individu-individu lainnya yang memiliki emosi dan masalah yang berbeda. Hal ini penting bagi karyawan memiliki kemampuan dalam mengelolah emosi dirinya sendiri maupun oranglain sehingga akan tercipta kerjasama yang baik di lingkungan kerja untuk mencapai kinerja yang optimal.

Dalam hal ini untuk mencapai kinerja kerja yang optimal penting bagi karyawan memiliki kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional yang baik. Hal ini untuk mendorong karyawan memiliki kemampuan berpikir logis dan rasional serta kemampuan untuk bertindak lebih terarah dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti ungkapkan, maka peneliti memiliki ketertarikan dalam melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Kerja Karyawan di PT.Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, Adapun identifikasi masalah sebagai berikut :

1. PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung memiliki pencapaian kinerja karyawan paling rendah dibandingkan dengan kantor pos- kantor pos lainnya yang ada di Bandung.
2. Kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung masih belum optimal. Hal ini dilihat dari hasil evaluasi kinerja karyawan pada tahun 2018-2019 mengalami penurunan, dan didukung dari hasil pra survey terhadap kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung tahun 2020 memperoleh skor sebesar 3,11 dengan kategori kurang baik.
3. Fakor-faktor yang menjadi permasalahan kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung yaitu kecerdasan intelektual dengan skor sebesar 3,23 dan kecerdasan emosional 3,13.
4. Terdapat kelemahan pada variabel kecerdasan intelektual terkait dimensi kemampuan figur dan kemampuan numerik, serta variabel kecerdasan emosional terkait dimensi mengelolah emosi dan empati.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, maka masalah yang dapat dirumuskan, yaitu :

1. Bagaimana tingkat kecerdasan intelektual karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.
2. Bagaimana tingkat kecerdasan emosional karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.
3. Bagaimana kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung baik secara simultan maupun parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dapat diuraikan tujuan utama dari penulis melakukan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisa :

1. Tingkat kecerdasan intelektual karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.
2. Tingkat kecerdasan emosional karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.
3. Kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.
4. Besarnya pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung. secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan hasil dari penelitian dapat berguna baik secara akademik maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan akademik

1. Merupakan salah satu sarana bagi penulis untuk mengumpulkan data sebagai bahan penyusunan skripsi guna melengkapi persyaratan untuk mencapai gelar kesarjanaan di bidang ilmu Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
2. Untuk sedikit memberi pikiran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia pada khususnya.
3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan.
4. Dapat memberikan manfaat dalam menambah referensi untuk mahasiswa/ mahasiswi yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Dengan penyusunan skripsi ini diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan, kemampuan, pengalaman penulis dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia terkait kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kinerja karyawan sebagai bekal untuk terjun ke dalam dunia kerja nantinya.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan sebagai sumbangan dan masukan bagi perusahaan mengenai pentingnya kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap peningkatan kinerja kerja karyawan.