

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	6
1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, dan	
 HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Pelatihan.....	9
2.1.1.1 Pengertian Pelatihan.....	9

2.1.1.2 Manfaat dan Kegunaan Pelatihan.....	10
2.1.1.3 Tujuan Pelatihan.....	13
2.1.1.4 Metode Dalam Pelatihan	14
2.1.1.5 Alasan Pentingnya Pelatihan	16
2.1.1.6 Kapan Pelatihan Diperlukan.....	17
2.1.1.7 Indikator Pelatihan	19
2.1.2 Kecerdasan Emosi.....	21
2.1.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosi.....	22
2.1.2.2 Aspek-aspek Kecerdasan Emosi	24
2.1.2.3 Kecerdasan Emosi untuk Pengembangan Diri Efektif.....	25
2.1.2.4 Kecerdasan Emosi untuk Pemecahan Masalah di Lingkungan Kerja.....	29
2.1.3 Kinerja Karyawan	32
2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan	32
2.1.3.2 Membangun Kinerja	33
2.1.3.3 Indikator Kinerja Karyawan.....	35
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	36
2.2 Kerangka Pemikiran.....	38
2.3 Hipotesis.....	43

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	44
3.1.1 Sejarah Singkat.....	44

3.1.2	Perubahan Status Pos Indonesia (Persero)	45
3.1.3	Visi, Misi, Tagline dan Kredo PT Pos Indonesia (Persero).....	46
3.1.4	Jenis Usaha PT Pos Indonesia (Persero)	46
3.1.5	Struktur Organisasi	47
3.1.6	Sebaran Tenaga Kerja	52
3.2	Metode Penelitian.....	53
3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	54
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.2.2.1	Jenis Data	56
3.2.2.2	Populasi dan Sampel	56
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	57
3.2.4	Skala Pengukuran.....	57
3.3	Model/Paradigma Penelitian	58
3.4	Teknik Analisis Data.....	59
3.4.1	Analisis Data	62
3.4.2	Pengujian Hipotesis.....	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Bagaimana Pelatihan yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya pada karyawan bagian <i>Front Liner</i>	68
4.2	Bagaimana Tingkat Kecerdasan Emosi Karyawan bagian <i>Front Liner</i> di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya...	74

4.3	Bagaimana Kinerja Karyawan bagian <i>Front Liner</i> di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya.....	78
4.4	Pengaruh Pelatihan dan Kecerdasan Emosi terhadap Kinerja Karyawan bagian <i>Front Liner</i> PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya.....	84
4.5	Pengujian Hipotesis.....	87

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	89
5.2	Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA.....	92
----------------------------	-----------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	123
----------------------------------	------------