

**HUBUNGAN *EMOTIONAL QUOTIENT* DAN *ADVERSITY QUOTIENT*
DENGAN STRES KERJA KARYAWAN RETAIL
PADA PT. PERTAMINA PATRA NIAGA**

TESIS

Oleh

**TENGGU NURANASMITA
NPM. 171804092**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)16/8/24

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Hubungan Emotional Quotient dan Adversity Quotient dengan
Stres Kerja pada Karyawan PT. Pertamina Patra Niaga**

Nama : Tengku Nuranasmita

NIM : 171804092

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. M. Rajab Lubis, MS



Dr. Sjahril Effendy, M. Si, MA, M.Psi, M.H

**Ketua Program Studi
Magister Psikologi**

Direktur

Prof. Dr. Sri Milfayetty. MS., Kons

Prof. Dr.Ir. Retna Astusi K., MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)16/8/24

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat serta pertolonganNya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan peneltiandan penyusunan tesis ini dengan judul **“Hubungan Emotional Quotient dan Adversity Quotient dengan Stres Kerja pada Karyawan PT. Pertamina Patra Niaga”**.

Penulisan tesis ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi S2 Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area Medan. Penulis menyadari atas segala keterbatasan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan dei kesempurnaan tesis ini dengan harapan, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pengambil kebijakan di bidang SDM dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya.

Medan, 15 April 2019

Penulis

ABSTRAK

HUBUNGAN *EMOTIONAL QUOTIENT* DAN *ADVERSITY QUOTIENT* TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN RETAIL PADA PT. PERTAMINA PATRA NIAGA

Oleh
Tengku Nuranasmita
171804092

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat hubungan *emotional quotient* dan *adversity quotient* secara bersamaan dengan stres kerja karyawan retail di Pertamina Patra Niaga. Sampel penelitian merupakan sample *jenuh*, sebesar 100 karyawan. Metode pengumpulan data menggunakan skala stres kerja, *emotional quotient* dan *adversity quotient*. Teknik analisis data menggunakan analisis korelasi berganda dengan hasil sebagai berikut: 1) ada hubungan positif yang signifikan antara *emotional quotient* dengan stress kerja karyawan, dengan $r_{xy} = 0,673$ dan $p < 0,05$ dengan sumbangan efektif 45,2%. 2) ada hubungan positif yang signifikan antara *adversity quotient* dengan stress kerja karyawan, dengan $r_{xy} = 0,622$ dan $p < 0,05$ dengan sumbangan efektif 38,7%. 3) ada hubungan positif yang signifikan antara *emotional quotient* dan *adversity quotient* dengan stress kerja karyawan, dimana $r_{xy} = 0,753$ dan $p < 0,05$ dengan sumbangan efektif sebesar 56,7%. Hal ini berarti semakin tinggi *emotional quotient* (*EQ*) dan *adversity quotient* (*AQ*) maka stress kerja akan terkontrol dengan baik. Sebaliknya, jika *emotional quotient* (*EQ*) dan *adversity quotient* (*AQ*) rendah, maka stress kerja karyawan tidak terkontrol dengan baik.

Kata Kunci : Stres kerja, *emotional quotient* (*EQ*), *adversity quotient* (*AQ*)

ABSTRACT

CORRELATION BETWEEN *EMOTIONAL QUOTIENT* DAN *ADVERSITY QUOTIENT* WITH WORK STRESS OF RETAIL EMPLOYEES IN PT.PERTAMINA PATRA NIAGA

Oleh
Tengku Nuranasmita
171804092

The purpose of this study was to look at the correlation of emotional quotient and adversity quotient simultaneously with work stress of retail employees in Pertamina Patra Niaga. The research sample is saturated sample, amounting to 100 employees. The method of data collection uses a scale of work stress, emotional quotient and adversity quotient. The data analysis technique uses multiple correlation analysis with the following result : 1) there is a positive relationship between emotional quotient and employe work stress, with y 0,673 and $p < 0,05$ with an effective contribution of 45,2%, 2) there is a significant positive relationship between adversity quotient and employee work stress, with $RXY = 0,622$ and $p < 0,05$ with effective contribution of 56,7%. This means that the higher the emotional quotient (EQ) and Adversity Quotient (AQ), the work stress will be well controlled. Conversely, if Emotional Quotient (EQ) and Adversity Quotient (AQ) are low, then employee work stress is not well controlled.

Keyword : Job Stress, Emotional Quotient (EQ), Adversity Quotient (AQ)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DATFAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Stres Kerja.....	13
2.1.1. Pengertian Stres Kerja.....	13
2.1.2. Reaksi Karyawan Dalam Menghadapi Stres.....	15
2.1.3. Strategi Dalam Manajemen Stres.....	17
2.1.4. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja.....	18

2.2. <i>Emotional Quotient</i> (EQ)	20
2.2.1. Pengertian <i>Emotional Quotient</i> (EQ)	20
2.2.2. Aspek-Aspek <i>Emotional Quotient</i> (EQ).....	21
2.2.3. Komponen-komponen <i>Emotional Quotient</i> (EQ).....	23
2.3. <i>Adversity Quotient</i> (AQ).....	26
2.3.1. Pengertian <i>Adversity Quotient</i> (AQ).....	26
2.3.2. Aspek-aspek <i>Adversity Quotient</i> (AQ)	30
2.3.3. Tingkatan Dalam <i>Adversity Quotient</i> (AQ).....	32
2.3.4. Peranan <i>Adversity Quotient</i> (AQ) Dalam Kehidupan.....	34
2.4. Kerangka Konseptual	37
2.4.1. Hubungan <i>Emotional Quotient</i> (EQ) dengan Stres Kerja Karyawan.....	37
2.4.2. Hubungan <i>Adversity Quotient</i> (AQ) dengan Stres Kerja Karyawan.....	39
2.4.3. Hubungan <i>Emotional Quotient</i> (EQ) dan <i>Adversity Quotient</i> (AQ) dengan Stres Kerja Karyawan	40
2.5. Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1. Desain Penelitian.....	43
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.3. Identifikasi Variabel.....	44
3.4. Definisi Operasional.....	45
3.5. Populasi dan Sampel	46
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	47

3.6.1 Instrumen Penelitian	47
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6.3 Uji Coba Instrumen	52
3.7. Prosedur Penelitian	53
3.8. Teknik Analisis Data	54
3.8.1 Analisis Deskriptif	55
3.8.2 Analisis Korelasi	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1. Orientasi Kancah	60
4.2. Pelaksanaan Penelitian.....	61
4.2.1. Gambaran Umum Subjek Penelitian	62
4.2.2. Pelaksanaan <i>Try Out</i>	64
4.2.3. Uji Validitas dan Realibilitas <i>Try Out</i> Alat Ukur.....	65
4.2.4. Pelaksanaan Skoring.....	68
4.3. Analisa Data dan Hasil Penelitian	69
1. Uji Asumsi.....	69
2. Hasil Pengujian Hipotesisi.....	72
3. Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Emperik	75
4.4. Pembahasan	79
4.4.1. Hubungan Emotional Quoetient dengan Stres Kerja Karyawan di PT Pertamina Patra Niaga	80
4.4.2. Hubungan Adversity Quotient dengan Stress Kerja Karyawan di PT Pertamina Patra Niaga	83

4.4.3. Hubungan Emotional Quotient dan Adversity Quotient

Secara Bersamaan dengan Stres Kerja Karyawan PT

Pertamina Patra Niaga 87

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 89

5.1. Kesimpulan 89

5.2. Saran..... 90

DAFTAR PUSTAKA 92



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	44
Tabel 3.2.	Bobot Nilai Skala <i>Favorable</i>	48
Tabel 3.3.	Bobot Nilai Skala <i>Unfavorable</i>	48
Tabel 3.4	Kisi-kisi Instrumen Stress Kerja (Y).....	49
Tabel 3.5	Kisi-kisi Instrumen Kecerdasan Emosi (X1).....	50
Tabel 3.6	Kisi-kisi Instrumen Kecerdasan Adversity (X2).....	51
Tabel 3.7	Pedoman Menginterpretasikan Koefisien Korelasi	57
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	63
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	63
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan.....	64
Tabel 4.6	Distribusi butir-butir Skala Stress kerja (Y) Setelah Uji Validitas	66
Tabel 4.7	Distribusi butir-butir Skala <i>Emotional Quotient</i> (X ₁) Setelah Uji Validitas	67
Tabel 4.8	Distribusi butir-butir Skala <i>Adversity Quotient</i> (X ₂) Setelah Uji Validitas	68
Tabel 4.9	Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	70
Tabel 4.10	Rangkuman Hasil Uji Linearitas	71
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolonieritas.....	72
Tabel 4.12	Hasil Analisis Korelasi X ₁ dengan Y	72
Tabel 4.13	Hasil Analisis Korelasi X ₂ dengan Y	73
Tabel 4.14	Hasil Analisis Korelasi X ₁ dan X ₂ dengan Y	74
Tabel 4.15	Perbedaan Mean Hipotetik dan Mean Empirik Stress Kerja Karyawan Retail PT Pertamina Patra Niaga	76
Tabel 4.16	Kategorisasi Skor Stress Kerja Karyawan Subjek Penelitian Berdasarkan Skor Hipotetik	76

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)16/8/24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Menyambut tantangan di tahun 2018, Direktorat Pemasaran Pertamina bersama menelaraskan tujuan melalui *Marketing Challenge 2018*, dimana langkah percepatan strategi *marketing* Pertamina saat ini harus dilakukan dengan tepat dari segala aspek. Menurut Direktur Pemasaran Pertamina Muchamad Iskandar (www.pertamina.com/id/news-room), tantangan yang ada sekarang ini sangat dinamis, karena itu seluruh jajarannya diajak untuk melakukan langkah-langkah yang tepat agar bisnis pemasaran Pertamina tetap *on the track*. Beberapa tantangan yang bisa mempengaruhi kinerja *marketing* Unit Pemasaran Pertamina adalah *high operational & infrastructure challenge*, kurs & harga minyak dunia, faktor *stakeholder*, ekspansi pesaing, hingga kendaraan listrik & NRE. Untuk mewujudkan hal tersebut, seluruh tenaga fungsional pemasaran Pertamina termasuk anak perusahaannya dituntut untuk dapat meningkatkan *sales volume* dengan cara meningkatkan kinerja unit kerjanya masing-masing, dimana PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar merupakan bagian yang terlibat langsung dalam pencapaian sasaran tersebut.

Saat ini bidang usaha PT Pertamina Patra Niaga mencakup perdagangan BBM non industri, pengelolaan BBM, pengelolaan armada/*fleet*, dan pengelolaan depot. Di tengah persaingan pasar saat ini Perseroan terus mengupayakan berbagai strategi efisiensi baru serta upaya pembenahan organisasi secara menyeluruh guna memperkuat posisinya agar bisa terus berkiprah di kancah industri MIGAS nasional maupun global (www.pertaminapatraniaga.com).

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)16/8/24

PT. Pertamina Patra Niaga menargetkan peningkatan pangsa perdagangan bahan bakar minyak (BBM) industri, dari saat ini sebesar 15% menjadi 20%. Perseroan menyiapkan strategi layanan total serta pengembangan potensi bisnis baru untuk mencapai target tersebut (www.okezone.com). Di sisi lain, pada beberapa tahun terakhir, perdagangan BBM industri saat ini menghadapi sejumlah tantangan, antara lain, akibat turunnya harga minyak dunia, regulasi impor, situasi pasar industri dan tambang sebagai konsumen utama, hingga fluktuasi nilai tukar rupiah.

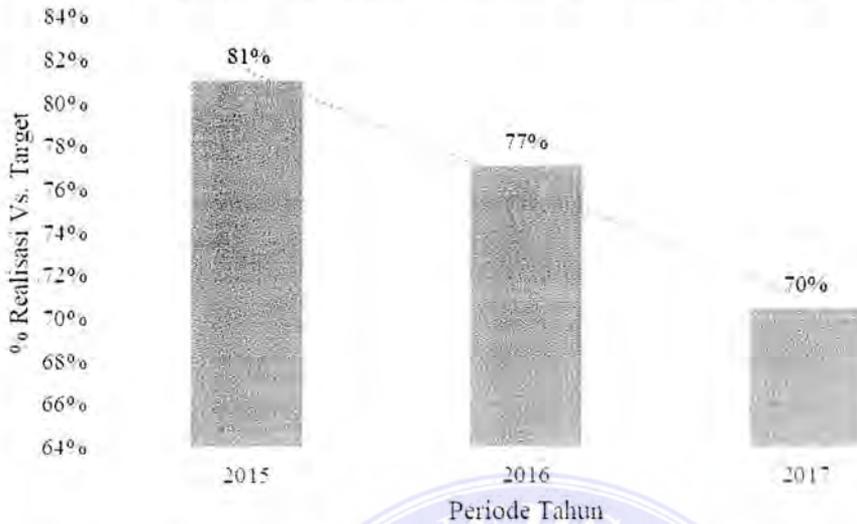
Dikarenakan beberapa hal yang merupakan tantangan dari kinerja karyawan PT Pertamina Patra Niaga yang disebabkan oleh beberapa hal seperti, karena tingginya biaya operasional jarak tempuh pengantaran minyak dari depot ke konsumen industri, terdapat juga infrastruktur yang masing sangat berjauhan antara depot ke konsumen industri. Selain itu juga karena kurs rupiah yang naik turun sehingga mempengaruhi harga minyak terlebih ketika kurs sedang naik. Juga karena harga minyak dunia yang fluktuatif dikarenakan pada PT Pertamina juga terdapat pembelian minyak dari negara lain demi membantu menjaga cadangan minyak PT Pertamina. Terdapatnya faktor *stakeholder*, yaitu harga minyak yang dipengaruhi oleh pajak pendapatan daerah yang dapat mempengaruhi perubahan harga minyak di tiap daerahnya. Terdapatnya ekspansi pesaing yang masuk ke Negara yang telah melebarkan kaki dengan memperbanyak depot dengan menyaingi Pertamina sehingga dapat merebut konsumen Pertamina. Dan yang terakhir dikarenakan terdapatnya mesin-mesin industri modern yang telah beralih dari penggunaan bahan bakar ke penggunaan listrik sebagai pembangkit mesin industri tersebut sehingga mengurangi

pembelian bahan bakar minyak kepada Pertamina. Hal ini berdampak terhadap tekanan kerja bagi para karyawan yang harus bekerja secara optimal untuk mencapai target dengan beragam tantangan yang kian bertambah.

Saat ini di wilayah Riau dan Sumbar, terdapat 4 (empat) kompetitor/pesaing utama PT Pertamina Patra Niaga, yaitu : PT. Pertamina, PT. Aneka Kimia Raya (PT. AKR), PT Petro Andalan Nusantara (PT. PAN), dan PT. Petronas Niaga Indonesia. Selain empat perusahaan seperti yang telah disebutkan sebelumnya, informasi menyebutkan juga bahwa terdapat beberapa pesaing lainnya yang berencana masuk ke wilayah pemasaran Riau dan Sumbar.

Tingkat persaingan pemasaran Bahan Bakar Minyak Industri di wilayah Riau dan Sumbar sangatlah kompetitif, hal ini dapat dirasakan dari penawaran harga Bahan Bakar Minyak pesaing ke konsumen PT. Pertamina Patra Niaga Riau Sumbar yang lebih murah dan dibarengi dengan penawaran fasilitas lainnya, seperti fasilitas *franco* dan pembayaran secara kredit. Dalam hal ini, *franco* yang dimaksud adalah syarat-syarat penyerahan barang dalam penentuan harga yang menyatakan semua biaya/ongkos sampai ditempat seluruhnya ditanggung oleh penjual. Hal ini mengakibatkan terjadinya penurunan pencapaian target penjualan pada PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar pada periode penjualan 2015 s/d 2017 seperti yang terlihat pada Gambar 1.1.

**Pencapaian Target Penjualan BBM Industri
PT. Patra Niaga Riau - Sumbar Tahun 2015 s/d 2017**



Sumber : PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar Tahun 2018

Gambar 1.1. Grafik Penjualan BBM Industri PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar Tahun 2015 s/d 2017

Tujuan yang dicapai PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar tidak akan terlepas dari peran dan andil setiap karyawan yang menjadi penggerak kehidupan organisasi, sehingga sudah selayaknya peran dari pimpinan para manajer perusahaan untuk dapat memahami kondisi para karyawannya. Apabila karyawan terdapat beban masalah yang dapat menghambat kinerja perusahaan maka secepatnya pimpinan dapat mengurangi dan menyelesaikan beban karyawan tersebut terutama mengenai stres kerja yang semestinya harus dikelola dengan penuh berkesinambungan supaya tidak menghambat jalannya kinerja perusahaan, oleh karena itu penanganan stres kerja harus dilakukan dengan baik dan berkesinambungan, dan pimpinan harus cepat tanggap terhadap hal tersebut, karena akan berdampak pada kinerja perusahaan.

Banyak faktor yang dapat menimbulkan stres bagi karyawannya dalam bekerja di lingkungan kerja perusahaan. Tekanan untuk menghindari kesalahan atau menyelesaikan tugas dalam kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang banyak, pimpinan yang tidak peka serta rekan kerja yang tidak menyenangkan merupakan contoh hal yang dapat menimbulkan stres kerja. Stres dianggap sebagai bagian normal kehidupan yang kadang-kadang diperlukan sebagai dorongan untuk meningkatkan kapasitas yang ada dalam diri, tapi bila dialami dalam jangka waktu yang lama, hal itu akan merugikan kesehatan yang mengarah pada penurunan produktivitas kerja (Ojekou & Dorothy, 2015).

Stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan karena tugas pekerjaan yang diberikan tidak mampu dikerjakan dengan baik (Wartono, 2017). Ketika karyawan tidak mampu mengerjakan tuntutan pekerjaan, maka di sinilah stres akan muncul. Hal yang dapat memicu timbulnya stres pada karyawan adalah kurangnya waktu dalam menyelesaikan tugas, tanggung jawab pekerjaan tidak jelas, dan tidak ada fasilitas pendukung dalam melakukan pekerjaan. Terdapat perilaku yang muncul saat karyawan mengalami stres kerja misalnya seperti cemas, gugup, tekanan darah meningkat, dan adanya gangguan pencernaan. Gejala tersebut juga dapat muncul pada kondisi mental tertentu misalnya emosi yang tidak stabil, sulit tidur, agresif, mudah marah, putus asa, dan sikap yang kurang baik (Cahyani, 2017).

Pada sebuah organisasi, setiap orang adalah pemimpin, minimal pemimpin untuk dirinya sendiri. Aspek *Intelligent Quotient (IQ)*, *Emotional Quotient (EQ)* dan *Spiritual Quotient (SQ)* dianggap perlu dimiliki oleh seseorang. Bahkan, ada satu lagi yang juga perlu dimiliki seseorang yakni *Adversity Quotient (AQ)* karena

di situlah kecerdasan seseorang dalam menghadapi masalah dan kesulitan diuji. Seorang yang bekerja hanya mengandalkan IQ saja, maka orientasi kerjanya sebatas pada hal-hal yang berlandaskan pada pikiran saja. Orang tersebut akan mengabaikan hal-hal yang bersifat spiritualitas dan sentuhan hati nurani karena tujuan utamanya sebatas mencari kepuasan materil dan duniawi. Nilai-nilai AQ menjadi pelengkap dari keseluruhan aspek. Dengan AQ yang tinggi, seseorang akan mampu menghadapi rintangan atau halangan yang menghadang dalam mencapai tujuan (Tian & Fan, 2014).

Emotional Quotient mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan yang baik dengan sesama, kemampuan untuk menyelesaikan konflik, serta untuk memimpin. Karyawan yang professional merupakan karyawan yang handal yaitu memiliki kualitas yang seimbang antara kemampuan akademis dan kemampuan emosional.

EQ diperlukan dalam segala jenis pekerjaan, stres kerja yang tinggi dan tingkat emotional quotient yang rendah dari sebagian karyawan mengakibatkan menurunnya performa kerja karyawan. Penurunan performa kerja tersebut ditandai dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/retail menjadi tidak optimal. Selain itu, EQ dapat meredam atau bahkan mencegah

terjadinya stres dalam pekerjaan sehingga performa kerja karyawan dapat dipertahankan dengan baik.

Karyawan yang memiliki emotional quotient yang tinggi senantiasa mampu mengendalikan emosinya dan cenderung akan lebih mudah bergaul dengan orang-orang baru, sehingga akan dapat menurunkan tingkat stres kerja yang tinggi. Mengendalikan emosi berarti mampu mengetahui kapan saatnya ia harus mengambil tindakan yang tepat dalam situasi tertentu (Bahaudin, 2003). Sedangkan karyawan yang tidak mampu menguasai emosinya kemungkinan besar hal ini akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/retail.

Adversity quotient (AQ) dicetuskan pertama kali oleh Paul G. Stoltz. Stoltz (2010) menganggap bahwa kesuksesan seseorang tidak cukup diramalkan melalui IQ dan EQ yang dimiliki. Stoltz (2010) mendefinisikan adversity quotient sebagai suatu kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengamati kesulitan dan mengolah kesulitan tersebut dengan kecerdasan yang dimiliki sehingga menjadi sebuah tantangan untuk diselesaikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ismirani (2011) menunjukkan bahwa variabel adversity quotient memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stres kerja, jadi semakin tinggi adversity quotient maka semakin rendah stres kerjanya. *Adversity Quotient* merupakan konsep yang dapat melihat seberapa jauh seseorang mampu menghadapi suatu kesulitan serta bertahan dalam menghadapi kesulitan tersebut. *Adversity Quotient* pada karyawan merupakan gambaran sejauh mana kinerja seorang karyawan dalam menghadapi tantangan dan menyelesaikan permasalahan dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif.

Tanpa adanya *Adversity Quotient* yang tinggi maka dikhawatirkan seseorang akan mengalami frustrasi dan keraguan dalam menuntaskan pekerjaannya (Stoltz, 2010). Sedangkan seorang karyawan yang memiliki *Adversity Quotient* yang tinggi tidak akan menyerah dan tetap bertahan dimasa sulit dan menjadikan kesulitan sebagai penguat untuk menghadapi rintangan selanjutnya (Markman, 2004). Konsep *Adversity Quotient* ini terkait erat dengan kinerja karyawan, karena dalam menjalankan mencapai target kinerja memerlukan keberanian untuk menghadapi kegagalan, dan kemauan untuk mencoba terus-menerus sampai berhasil. Secara keseluruhan konsep *adversity quotient* merupakan suatu kerangka konseptual dalam memahami dan meningkatkan keberhasilan (Henky & Ida, 2012).

Berdasarkan survey atau penelitian awal yang dilakukan pada karyawan retail pada PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar, stres kerja yang tinggi, tingkat emotional quotient dan adversitas yang rendah dari sebagian karyawan mengakibatkan menurunnya performa kerja karyawan perusahaan tersebut. Penurunan performa kerja tersebut ditandai dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan BBM industri menjadi tidak optimal. EQ dan AQ diperlukan dalam segala jenis pekerjaan, EQ dapat meredam atau bahkan mencegah terjadinya stres dalam pekerjaan sehingga performa kerja karyawan dapat dipertahankan dengan baik. Di sisi lain, karyawan memiliki *adversity quotient* (AQ) yang tinggi akan menjadikan karyawan tersebut memiliki kegigihan dalam setiap aspek kehidupannya dan tidak mudah menyerah dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Apabila perusahaan mampu mengelola *stres* kerja dengan memperhatikan faktor EQ dan AQ dengan baik, maka kinerja karyawan pada unit retail akan meningkat sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan, karena kinerja tersebut merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Mengingat pentingnya faktor-faktor yang berpengaruh terhadap stres kerja karyawan di dalam perusahaan maka dalam penyusunan tesis ini peneliti mengambil topik permasalahan : “**Hubungan *Emotional Quotient* dan *Adversity Quotient* Terhadap Stres Kerja Karyawan Retail pada PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat diidentifikasi masalah-masalah berkenaan dengan penelitian ini, sebagai berikut :

1. Adanya tuntutan dari PT. Pertamina kepada PT. Pertamina Patra Niaga untuk dapat meningkatkan *sales volume* dengan cara meningkatkan kinerja unit kerjanya masing-masing, dimana PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar merupakan bagian yang terlibat langsung dalam pencapaian sasaran tersebut.
2. Adanya pengembangan strategi efisiensi baru serta upaya pembenahan organisasi secara menyeluruh sehingga mengakibatkan perubahan sistem kerja yang lebih efisien, adanya tekanan untuk menghindari kesalahan atau menyelesaikan tugas dalam kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang banyak
3. Tingkat persaingan pemasaran Bahan Bakar Minyak Industri di wilayah Riau dan Sumbar sangatlah kompetitif, hal ini dapat dirasakan dari penawaran

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)16/8/24

- harga Bahan Bakar Minyak pesaing ke konsumen PT. Pertamina Patra Niaga Riau Sumbar yang lebih murah dan dibarengi dengan penawaran fasilitas lainnya, seperti fasilitas *franco* dan pembayaran secara kredit.
4. Terjadinya penurunan pencapaian target penjualan pada PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar pada periode penjualan 2015 s/d 2017.
 5. Emotional quotient yang baik akan berdampak kemampuan seseorang dalam pengendalian diri, semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan dalam menghadapi frustrasi.
 6. Adversity quotient yang baik dapat dilihat pada kemampuan karyawan dalam menghadapi kesulitan serta bertahan dalam menghadapi kesulitan tersebut karena dalam mencapai suatu target perusahaan dituntut karyawan yang berani menghadapi kegagalan dan mau berusaha mencoba dan berjuang hingga berhasil mendapatkan target dari perusahaan.
 7. Tinggi rendahnya emotional quotient dan Adversity quotient menjadi suatu hal yang mempengaruhi stres kerja seseorang.
 8. Seseorang dengan emotional quotient dan adversity quotient yang tinggi akan mampu dalam mengontrol emosi dan membaca emosi lawan bicara dimana tujuan dalam pengontrolan ini sendiri agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi, bernegosiasi, berempati, bekerjasama (baik dengan rekan kerja internal perusahaan ataupun eksternal perusahaan) dan menemukan cara yang tepat untuk dapat menyalurkan apa yang ingin disampaikan pada rekan kerja.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Apakah ada hubungan *emotional quotient* (EQ) dengan stres kerja karyawan retail di Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar?
2. Apakah ada hubungan *adversity quotient* (AQ) dengan stres kerja karyawan retail di Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar?
3. Apakah ada hubungan *emotional quotient* (EQ) dan *adversity quotient* (AQ) secara bersamaan dengan stres kerja karyawan retail di Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hubungan *emotional quotient* dengan stres kerja karyawan retail di Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar.
2. Untuk mengetahui hubungan *adversity quotient* dengan stres kerja karyawan retail di Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar.
3. Untuk mengetahui hubungan *emotional quotient* dan *adversity quotient* secara bersamaan dengan stres kerja karyawan retail di Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, dapat meningkatkan kompetensi keilmuan dan menambah wawasan berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

2. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberi manfaat bagi manajemen PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar agar dapat menjadi bahan pertimbangan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan upaya peningkatan kinerja karyawan lapangan melalui mekanisme pengelolaan stres kerja dengan mempertimbangkan faktor *emotional quotient* (EQ) dan *adversity quotient* (AQ).
3. Sedangkan bagi akademisi dan peneliti lanjutan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dalam melakukan penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Stress Kerja

2.1.1. Pengertian Stres kerja

Stres kerja pada dasarnya sering dikaitkan dengan pengertian stres yang terjadi dilingkungan pekerjaan, yaitu dalam proses interaksi antara seorang karyawan dengan elemen-elemen pekerjaannya. Berbagai definisi tentang stres kerja, dimana Mangkunegara (2013) menyebutkan stres kerja merupakan perasaan tekanan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Menurut Robbins (2008), stres adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Karyawan yang mengalami stres kerja pada umumnya kinerjanya akan menurun karena karyawan tersebut mengalami ketegangan pikiran dan kadang-kadang berperilaku aneh, pemarah, dan suka menyendiri, sehingga dengan demikian stres yang dialami oleh karyawan harus diatasi sedini mungkin oleh perusahaan dengan pendekatan kejiwaan dan konseling.

Menurut Hasibuan (2003), stres kerja adalah kondisi ketergantungan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi *nervous* dan merasakan kekuatiran kronis.

Stres kerja menurut Greenberg (2004) adalah kombinasi dari sumber-sumber stres pada pekerjaan, karakteristik individu, dan stresor ekstra organisasi. Interaksi stresor kerja dengan karakteristik individu, merupakan bagian yang penting di tempat kerja karakteristik ini termasuk : tingkat kecemasan dan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository:uma.ac.id 16/8/24

neurotik pekerja, toleransi terhadap ambiguitas, dan pola kepribadian. Stres kerja dapat dimaksudkan sebagai suatu persepsi dari tenaga kerja akan adanya ancaman atau tantangan yang menggerakkan, menyiagakan atau membuat aktif dirinya. Tenaga kerja dapat merasakan lingkungan kerjanya sebagai suatu ancaman atau suatu tantangan (Anoraga, 2006).

Menurut Ivancovich dan Matteson (dalam Luthans, 2006) mendefinisikan stres kerja sebagai respons adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi, atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik secara berlebihan pada seseorang.

Dalam definisi lain, Beehr dan Newman (dalam Luthans, 2006) menyatakan stres kerja sebagai kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakterisasikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka menyimpang dari fungsi normal mereka.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli yang telah dipaparkan sebelumnya peneliti menyimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai suatu hal yang tidak pasti tetapi penting.

Karyawan yang mengalami stress kerja pada umumnya kinerjanya akan menurun dikarenakan karyawan tersebut mengalami ketegangan pemikiran dan akan mengalami gangguan pada kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tuntutan kerja yang diberikan oleh perusahaan. Disamping itu juga akan terlihat dampak-dampak lain penyebab stres kerja yang masih berdampak pada

lingkungan kerja seperti gangguan kemampuan berkomunikasi, gangguan psikis, gangguan fisik, ketidakmampuan mengendalikan amarah, kurang rasa percaya diri, gangguan persepsi pada karyawan mengenai tantangan yang justru dipersepsikan sebagai sebuah ancaman.

2.1.2. Reaksi Karyawan Dalam Menghadapi Stres

Robbins dan Judge (2008) membagi reaksi karyawan dalam menghadapi stres ke dalam lima variabel atau yang biasa disebut dengan persepsi individu, yaitu:

1. Persepsi, yaitu suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka agar memberikan makna bagi lingkungan mereka. Dimana karyawan bereaksi untuk menanggapi persepsi mereka terhadap realitas bukannya realitas itu sendiri. Oleh karena itu persepsi akan memperlunak hubungan antara suatu kondisi stres potensial dan reaksi seorang karyawan terhadap kondisi itu.
2. Pengalaman kerja. Pengalaman kerja juga dapat menjadi aspek pengurangan stres yang sangat baik. Pengalaman pada pekerjaan cenderung berkaitan secara negatif dengan stres kerja. Karyawan yang lebih lama bekerja dalam organisasi adalah mereka dengan ciri-ciri yang lebih tahan stres atau yang lebih tahan terhadap karakteristik stres dari organisasi mereka.
3. Dukungan sosial. Yaitu hubungan kolegal dengan rekan sekerja atau penyelia dapat mengurangi dampak stres. Dimana dukungan sosial sebagai pereda, yang mengurangi efek negatif dari pekerjaan-pekerjaan yang tingkat stresnya tinggi. Selain dukungan sosial dapat ditemukan diluar pekerjaan seperti keluarga, teman dan komunitas yang dapat memberikan dukungan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)16/8/24

terlebih lagi bagi mereka yang memiliki kebutuhan sosial yang tinggi yang tidak terdapat ditempat kerja dan hal ini dapat membuat stresor pekerjaan lebih dapat ditolerir.

4. Keyakinan akan tempat kedudukan kendali. Sumber kendali atau "*locus of control*" merupakan sampai sejauh mana orang yakin bahwa mereka menguasai nasib mereka sendiri. Mereka dengan tempat kedudukan kendali internal yakin bahwa bahwa mereka mengendalikan tujuan akhir mereka sendiri. Sedangkan mereka yang tempat kedudukan kendali eksternal yakin bahwa kehidupan mereka dikendalikan oleh kekuatan luar. Hal ini menunjukkan bahwa kaum internal mempersepsikan pekerjaan mereka sebagai kurang mengandung stres dan mereka dapat aktif serta berpengaruh besar pada hasil pekerjaan mereka walaupun mereka menghadapi situasi penuh stres dalam pekerjaan mereka. Sedangkan kaum eksternal lebih besar kemungkinan untuk terkena stres.
5. Keyakinan diri, yaitu keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri untuk mampu menurunkan stres.

Berdasarkan penjelasan tentang reaksi karyawan dalam menghadapi stres, peneliti menyimpulkan bahwa ada berbagai macam reaksi yang dapat timbul pada seorang karyawan dan reaksi tersebut akan dipengaruhi oleh beberapa hal seperti, persepsi karyawan dalam memaknai lingkungan kerja mereka, pengalaman kerja yang akan mempengaruhi seorang karyawan dalam menciptakan suatu ketahanan terhadap suatu tantangan dalam pekerjaan, dukungan sosial dianggap dapat mengurangi dampak stress dan dapat mengurangi efek negative dari pekerjaan-pekerjaan yang memiliki tingkat stres yang tinggi, keyakinan merupakan sejauh

mana seorang karyawan dapat meyakini kemampuan mereka dalam menguasai nasib mereka sendiri, dan keyakinan diri yang merupakan keyakinan seseorang terhadap kemampuan dirinya sendiri dalam menghadapi dan menurunkan stressor.

2.1.3. Strategi Dalam Manajemen Stres

Suprihanto dkk (2003) mengatakan bahwa dari sudut pandang organisasi, manajemen mungkin tidak khawatir jika karyawannya mengalami stres yang ringan. Alasannya karena pada tingkat stres tertentu akan memberikan akibat positif, karena hal ini akan mendesak karyawan untuk melakukan tugas lebih baik.

Pada tingkat stres tinggi atau stres ringan yang berkepanjangan akan membuat menurunnya produktivitas kerja atau kinerja karyawan. Stres ringan mungkin akan memberikan keuntungan bagi organisasi, tetapi dari sudut pandang individu hal tersebut bukan merupakan hal yang diinginkan. Manajemen mungkin akan berpikir untuk memberikan tugas yang menyertakan stres ringan untuk memberikan dorongan bagi karyawan, namun sebaliknya itu akan dirasakan sebagai tekanan oleh karyawan. Oleh karena itu diperlukan pendekatan yang tepat dalam mengelola stres, ada dua pendekatan yaitu pendekatan individual dan pendekatan organisasional.

1. Pendekatan Individual

Karyawan dapat berusaha sendiri untuk mengurangi level stresnya. Strategi yang bersifat individual yang cukup efektif dapat mengurangi stres yaitu: pengelolaan waktu, latihan fisik, latihan relaksasi, dan dukungan sosial. Dengan pengelolaan waktu yang baik maka seorang karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan baik, tanpa adanya tuntutan kerja yang magesagesa. Dengan latihan fisik dapat meningkatkan kondisi tubuh agar

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository:uma.ac.id 16/8/24

lebih prima sehingga mampu menghadapi tuntutan tugas yang berat. Selain itu untuk mengurangi stres yang dihadapi pekerja perlu dilakukan kegiatan-kegiatan santai. Dan sebagai strategi terakhir untuk mengurangi stres adalah berkumpul dengan sahabat, kolega, keluarga yang akan dapat memberikan dukungan dan saran-saran bagi dirinya.

2. Pendekatan Operasional

Beberapa penyebab stres adalah tuntutan dari tugas dan peran serta struktur organisasi yang semuanya dikendalikan oleh manajemen, sehingga faktor-faktor itu dapat diubah. Strategi yang dapat digunakan oleh manajemen untuk mengurangi stres karyawan adalah melalui seleksi, penempatan, penetapan tujuan dan redesain pekerjaan, pengambilan keputusan partisipatif serta komunikasi organisasional, dan program kesejahteraan. Melalui strategi tersebut akan menyebabkan karyawan memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan mereka bekerja untuk tujuan yang mereka inginkan serta adanya hubungan interpersonal yang sehat serta perawatan kondisi fisik dan mental.

2.1.4. Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja

Sumber stres atau biasa dikenal dengan faktor-faktor stres kerja merupakan kondisi yang menyebabkan stres dan stres dapat disebabkan oleh satu faktor saja. Namun pada karyawan, stres dapat disebabkan oleh berbagai macam sumber. Menurut Robbins (2008), terdapat tiga kategori sumber-sumber stres potensial yaitu:

1. Faktor-faktor lingkungan. Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi perancangan struktur organisasi, ketidakpastian itu juga mempengaruhi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

tingkat stres di kalangan para karyawan dalam organisasi tersebut. Perubahan siklus bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi. Bila perekonomian itu mengerut, misalnya orang menjadi semakin mencemaskan keamanan mereka. Ketidakpastian politik cenderung menciptakan stres bagi sebagian besar orang. Selain itu, ketidakpastian teknologi juga menjadi salah satu penyebab stres kerja. Karena inovasi-inovasi baru dapat membuat ketrampilan dan pengalaman karyawan menjadi ketinggalan dalam periode waktu yang sangat singkat. Komputer, robot, otomatisasi dan ragam-ragam lain inovasi teknologi merupakan ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan mereka stres.

2. Faktor-faktor organisasi. Banyak faktor dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres. Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, tuntutan pekerjaan dari atasan dan atasan yang tidak peka terhadap kondisi bawahan, serta rekan sekerja yang tidak menyenangkan merupakan beberapa contoh. Kesemua hal tersebut dapat dikategorikan berdasarkan tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan hubungan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan tingkat hidup organisasi.
3. Faktor-faktor individual/pribadi merupakan faktor-faktor dalam kehidupan pribadi karyawan, terutama faktor keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian yang inheren.

Berdasarkan teori yang diuraikan diatas peneliti menyimpulkan bahwa Logika yang mendasari U terbalik adalah bahwa stres pada tingkat rendah dapat merangsang tubuh dan meningkatkan kemampuan bereaksi. Pada saat itulah individu biasanya akan mampu melakukan tugasnya dengan lebih baik, lebih

intensif, atau lebih cepat. Tetapi terlalu banyak stres menempatkan tuntutan yang tidak dapat dicapai atau kendala ke seseorang, yang mengakibatkan kinerja menurun. Pola U terbalik ini juga menggambarkan reaksi terhadap stres dari waktu ke waktu dan terhadap perubahan intensitas stres. Artinya stres tingkat sedang sekalipun dapat memberikan pengaruh negatif pada kinerja jangka panjang karena intensitas stres yang berkelanjutan dapat meruntuhkan individu itu dan melemahkan sumber daya energinya.

2.2. Emotional Quotient (EQ)

2.2.1. Pengertian Emotional Quotient (EQ)

Cooper dan Sawaf (2002) berpendapat bahwa emotional quotient adalah kemampuan merasakan, memahami dan menerapkan secara efektif daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi. Suharsono (2004) juga menambahkan emotional quotient tidak hanya berfungsi untuk pengendalian diri, tetapi juga mencerminkan kemampuan dalam mengelola ide, konsep, karya, maupun produk.

Menurut Salovey dan Meyer (dalam Mubayidh, 2006) mendefinisikan emotional quotient sebagai suatu kecerdasan sosial yang berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam memantau baik emosi dirinya maupun emosi orang lain, dimana kemampuan ini digunakannya untuk mengarahkan pola pikir dan perilakunya.

Goleman (2009) berpendapat bahwa *EQ* adalah kemampuan untuk mengendalikan hal-hal negatif seperti kemarahan dan keragu-raguan atau rasa kurang percaya diri dan juga kemampuan untuk memusatkan perhatian pada hal-

hal positif seperti rasa percaya diri dan keharmonisan dengan orang-orang disekeliling.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa emotional quotient adalah kemampuan individu dalam mengenali, memahami perasaan dirinya dan orang lain, mengendalikan perasaannya sendiri, menjalin hubungan serta memotivasi diri sendiri untuk menjadi lebih baik.

2.2.2. Aspek-Aspek Emotional Quotient

Aspek-aspek emotional quotient (EQ) menurut Goleman (2006) terdapat lima dimensi atau aspek-aspek emotional quotient (EQ) yang keseluruhannya diturunkan menjadi dua puluh lima kompetensi. Kelima dimensi atau aspek-aspek tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengenalan diri (*Self awareness*), artinya mengetahui keadaan dalam diri, hal yang lebih disukai, dan intuisi. Kompetensi dalam dimensi pertama adalah mengenali emosi sendiri, mengetahui kekuatan dan keterbatasan diri, dan keyakinan akan kemampuan sendiri. Individu mampu terhubung dengan emosi-emosinya dan pikiran-pikirannya sehingga ia mampu menamakan setiap emosi yang muncul. Aspek ini merupakan dasar dari seluruh aspek-aspek lainnya dimana kesadaran diri akan membantu tercapainya aspek-aspek yang lain. Menurut Mayer (dalam Goleman, 2009) pengenalan diri adalah waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati, bila kurang waspada maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan dikuasai oleh emosi. Pengenalan diri memang belum menjamin penguasaan

emosi, namun merupakan salah satu prasyarat penting untuk mengendalikan emosi sehingga individu mudah menguasai emosi.

2. Pengendalian diri (*self regulation*), artinya mengelola keadaan dalam diri dan sumber daya diri sendiri. Kompetensi dimensi kedua ini adalah menahan emosi dan dorongan negatif, menjaga norma kejujuran dan integritas, bertanggung jawab atas kinerja pribadi, luwes terhadap perubahan, dan terbuka terhadap ide-ide serta informasi baru.
3. Motivasi (*motivation*), artinya dorongan yang membimbing atau membantu peraih sasaran atau tujuan. Kompetensi dimensi ketiga adalah dorongan untuk menjadi lebih baik, menyesuaikan dengan sasaran kelompok atau organisasi, kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan, dan kegigihan dalam memperjuangkan kegagalan dan hambatan. Kemampuan ini akan membuat individu mampu bertahan, tidak putus asa dan kehilangan harapan ketika menghadapi masalah.
4. Empati (*empathy*), yaitu kesadaran akan perasaan, kepentingan, dan keprihatinan orang. Dimensi keempat terdiri dari kompetensi *understanding others*, *developing others*, *customer service*, menciptakan kesempatan-kesempatan melalui pergaulan dengan berbagai macam orang, membaca hubungan antara keadaan emosi dan kekuatan hubungan suatu kelompok. Empati berkaitan dengan kemampuan individu untuk memahami perasaan terdalam orang lain sehingga individu mampu bertanggung rasa dan mampu membaca, memahami perasaan, pikiran orang lain hanya dari bahasa non-verbal, ekspresi wajah atau intonasi orang tersebut.

5. Keterampilan sosial (*social skills*), artinya kemahiran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain. Diantaranya adalah kemampuan persuasi, mendengar dengan terbuka dan memberi pesan yang jelas, kemampuan menyelesaikan pendapat, semangat *leadership*, kolaborasi dan kooperasi, serta *team building*. Individu yang memiliki kemampuan ini akan mudah berinteraksi dengan orang lain dan senantiasa menghormati hak-hak orang lain. Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi (Goleman, 2009).

Dari aspek-aspek emotional quotient menurut Goleman yang telah diuraikan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa pekerja yang memiliki emotional quotient yang tinggi senantiasa mampu mengendalikan emosinya dan cenderung akan lebih mudah bergaul dengan orang-orang baru, sehingga akan dapat menurunkan tingkat stres kerja yang tinggi. Mengendalikan emosi berarti mampu mengetahui kapan saatnya dia harus mengambil tindakan yang tepat dalam situasi tertentu (Bahaudin, 2003). Sedangkan pekerja yang tidak mampu menguasai emosinya kemungkinan besar hal ini akan berdampak pada pekerjaannya yang tidak optimal.

2.2.3. Komponen-Komponen Emotional quotient (EQ)

Goleman (2006) mengklasifikasikan emotional quotient menjadi lima komponen penting yaitu: mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan.

a. Mengenali emosi diri

Mengenali emosi diri adalah mengetahui apa yang dirasakan seseorang pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri. Orang yang memiliki keyakinan yang lebih tentang perasaannya adalah orang yang handal bagi kehidupan mereka, karena memiliki perasaan lebih tinggi akan perasaan mereka yang sesungguhnya, atas pengambilan keputusan masalah pribadi.

Kemampuan mengenali emosi diri juga merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaannya sendiri sewaktu perasaan atau emosi itu muncul. Ini sering dikatakan sebagai dasar dari emotional quotient. Seseorang yang mampu mengenali emosinya sendiri adalah bila ia memiliki kepekaan yang tajam atas perasaan mereka yang sesungguhnya dan kemudian mengambil keputusan-keputusan secara mantap. Misalnya sikap yang diambil dalam menentukan berbagai pilihan, seperti memilih sekolah, sahabat, pekerjaan, sampai kepada pemilihan pasangan hidup.

b. Mengelola Emosi

Mengelola emosi yaitu menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan pas. Kecakapan ini bergantung pula pada kesadaran diri. Mengelola emosi berhubungan dengan kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena gagalnya keterampilan emosional dasar. Orang-orang yang buruk kemampuannya dalam keterampilan ini akan terus menerus bertarung melawan perasaan murung, sementara mereka

yang pintar dapat bangkit kembali jauh lebih cepat dari kemerosotan dan kejatuhan dalam kehidupan.

c. Memotivasi diri sendiri

Memotivasi diri sendiri adalah kemampuan menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan dalam kaitan untuk memberi perhatian, untuk memotivasi diri sendiri dan menguasai diri sendiri. Orang-orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan.

Menurut Goleman, motivasi dan emosi pada dasarnya memiliki kesamaan yaitu sama-sama menggerakkan. Motivasi menggerakkan manusia untuk meraih sasaran sedangkan emosi menjadi bahan bakar untuk memotivasi, dan motivasi pada gilirannya menggerakkan persepsi dan membentuk tindakan-tindakan.

d. Mengenali emosi orang lain

Mengenali emosi orang lain atau *empati* adalah kemampuan untuk merasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan orang banyak atau masyarakat.¹⁰ Orang yang memiliki empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

e. Membina hubungan

Membina hubungan yaitu kemampuan mengendalikan dan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain, cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar,

memahami dan bertindak bijaksana dalam hubungan antar manusia.

Singkatnya keterampilan sosial merupakan seni mempengaruhi orang lain.

Dari berbagai uraian komponen dan teori emotional quotient diatas, peneliti menyimpulkan bahwa emotional quotient sangat dibutuhkan oleh karyawan PT. Pertamina Patra Niaga dikarenakan sistem kerja pada perusahaan tersebut menuntut karyawan untuk memiliki aspek emotional quotient agar dapat mengenal, mengendaikan diri dan memotivasi diri untuk dapat menunjang performa kerja karyawan tersebut dan kemampuan memiliki rasa empati dan keterampilan sosial untuk menunjang kemampuan karyawan tersebut untuk menjalin hubungan dan komunikasi yang baik didalam dan diluar lingkungan perusahaan dalam rangka mencapai kesuksesan, karir maupun dalam kehidupan sosial.

2.3. Adversity Quotient

2.3.1. Pengertian *Adversity Quotient*

Istilah *adversity quotient* diambil dari konsep yang dikembangkan oleh Paul G. Stoltz, Ph.D, presiden PEAK Learning, Inc. seorang konsultan di dunia kerja dan pendidikan berbasis skill (Stoltz, 2010). Konsep kecerdasan (IQ dan EQ) yang telah ada saat ini dianggap belum cukup untuk menjadi modal seseorang menuju kesuksesan, oleh karena itu Stolz kemudian mengembangkan sebuah konsep mengenai kecerdasan *adversity*.

Adversity dalam kamus bahasa Inggris berarti kesengsaraan dan kemalangan, sedangkan *quotient* diartikan sebagai kemampuan atau kecerdasan.

Sedangkan menurut Stoltz, *adversity quotient* merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengamati kesulitan dan mengolah kesulitan tersebut

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id) 16/8/24

dengan kecerdasan yang dimiliki sehingga menjadi sebuah tantangan untuk diselesaikan (Stoltz, 2010).

Adversity Quotient (AQ) adalah kecerdasan untuk mengatasi kesulitan. AQ mempunyai tiga bentuk. Pertama, AQ adalah suatu kerangka kerja konseptual untuk memahami dan meningkatkan semua segi kesuksesan. Kedua, AQ adalah suatu ukuran untuk mengetahui respons terhadap kesulitan, dan yang ketiga, AQ adalah serangkaian peralatan yang memiliki dasar ilmiah untuk memperbaiki respons terhadap kesulitan (Stoltz, 2010).

Stoltz (2010) mengatakan bahwa AQ disusun berdasarkan tiga cabang ilmu pengetahuan yaitu psikologi kognitif, psikoneuroimunologi dan neurofisiologi, dimana :

1. *Adversity Quotient* memberitahu seseorang seberapa jauh seseorang dapat bertahan menghadapi kesulitan.
2. *Adversity Quotient* meramalkan siapa yang mampu mengatasi kesulitan dan siapa yang akan hancur.
3. *Adversity Quotient* meramalkan siapa yang akan melampaui harapan-harapan atas kinerja dan potensi mereka serta siapa yang akan gagal.
4. *Adversity Quotient* meramalkan siapa yang akan menyerah dan siapa yang akan bertahan.

Stoltz (2010) mengatakan bahwa *Adversity Quotient* (AQ) memiliki 3 bentuk, yaitu :

1. *Adversity Quotient* adalah suatu kerangka kerja konseptual yang baru untuk memahami dan meningkatkan semua segi kesuksesan.

2. *Adversity Quotient* adalah suatu ukuran untuk mengetahui respons anda terhadap suatu kesulitan.
3. *Adversity Quotient* adalah serangkaian peralatan yang memiliki dasar ilmiah untuk memperbaiki respons anda terhadap suatu kesulitan.

Stoltz (2010) mengatakan bahwa Adversity Quotient (AQ) dimulai dengan individu, tetapi melampaui batas individu. Teori, ukuran dan peralatan yang digunakan untuk meningkatkan efektivitas tim, hubungan atau ikatan kerja, keluarga, perusahaan, perkumpulan, kebudayaan dan masyarakat. AQ juga merumuskan kembali apa yang dimaksud dengan keadaan yang dapat dimintai pertanggungjawaban dan bagaimana menguasai suatu situasi.

Adversity Quotient dalam perusahaan mendasari semua segi kesuksesan. Di lusina perusahaan dalam berbagai bidang industri termasuk Abbott Labs, Kaibab National Forest, Boehringer Ingelheim, W. L. Gore and Associates (pembuat gore tex), Deloitte & Touche LLP, Minnesota Power, ADC Telecommunications, dan U.S. West, Paul G Stoltz dan klien-kliennya telah mendemonstrasikan bahwa mereka yang memiliki AQ lebih tinggi menikmati serangkaian manfaat termasuk kinerja, produktivitas, kretivitas, kesehatan, ketekunan, daya tahan dan vitalitas yang lebih besar dari pada rekan-rekan mereka yang rendah AQ-nya.

Adversity Quotient digunakan untuk mengembangkan jajaran profesional yang mampu mengimbangi tuntutan-tuntutan klien mereka yang terus meningkat. Sementara itu, untuk mengatasi kerapuhan industrinya, ADC Telecommunication menggunakan AQ sebagai keunggulan kompetitif mereka. Mereka menggunakan

AQ untuk membantu para eksekutif puncak di bagian penjualan bertahan di jalur yang cukup ambisius, yakni pertumbuhan nonstop sebanyak dua digit.

Disebuah distrik persekolahan AQ digunakan untuk membantu para guru mengembangkan daya tahan keuletan. Di Kaibab National Forest, AQ digunakan untuk mempersiapkan angkatan kerja dan pemimpin-pemimpinnya dalam memenuhi visi ambisius mereka. Maricopa Community College menggunakan AQ untuk mengembangkan staf untuk menuntut staf mereka agar bekerja lebih banyak dengan sarana yang semakin berkurang. Sedangkan di sebuah kompleks latihan olimpiade di dataran tinggi, AQ telah digunakan untuk meramalkan kemampuan perenang untuk bangkit kembali dari setiap kemunduran atau kekalahan yang dialami mereka.

Setelah penelitian yang dilakukan oleh Stolz terdapat penelitian-penelitian lebih lanjut oleh Seligman dan rekan-rekannya yang mengungkapkan perbedaan-perbedaan dramatis antara orang-orang yang merespons kesulitan sebagai orang yang optimis versus pesimistis. Dalam sebuah penelitian longitudinal terbesar untuk jenisnya, Seligman dan George Vaillant membuktikan bahwa mereka yang merespons kesulitan secara optimis mempunyai usia yang lebih panjang dari pada yang merespons secara pesimis.

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai pengertian dan penjabaran bagian-bagian dan bentuk dari *Adversity Quotient*, peneliti menyimpulkan bahwa karyawan atau perusahaan yang memiliki karyawan dengan AQ yang tinggi akan lebih baik responnya terhadap kesulitan yang dihadapi. Karena pada dasarnya semua perusahaan memiliki tantangan masing-masing sesuai bidangnya sebagai ujian, namun ujian yang sebenarnya adalah seberapa

baik seorang karyawan dapat bangkit lagi dan terus maju melampaui tantangan atau ujian tersebut. Sedangkan karyawan atau perusahaan yang memiliki banyak karyawan dengan AQ yang rendah akan bersikap sebagai korban dalam menghadapi tantangan atau ujian. Sedangkan karyawan dengan AQ rendah akan merespons dengan mengeluh tak berdaya, pasif, dan akan berdampak pada hal-hal yang dapat membatasi gerak biro atau perusahaan itu sendiri. Karyawan dengan AQ rendah akan menciptakan takdir mereka sendiri dengan meramalkan atau bertindak menurut skenario paling buruk.

2.3.2. Aspek-aspek *Adversity Quotient*

Adversity quotient terdiri atas empat dimensi yang tercakup dalam akronim CORE (*Control, Ownership, Reach, & Endurance*). Dimensi – dimensi CORE ini akan menentukan *adversity quotient* individu secara menyeluruh (Stoltz, 2010), yaitu sebagai berikut :

1. *Control* (kendali)

Dimensi *Control* merupakan Sejauh mana seseorang mampu secara positif memengaruhi situasi dan Sejauh mana seseorang dapat mengendalikan tanggapan diri sendiri terhadap suatu situasi. *Control* atau kendali berkaitan dengan seberapa besar individu merasa mampu mengendalikan kesulitan-kesulitan yang dihadapinya. Kendali diri ini akan berdampak pada respon yang dilakukan individu bersangkutan, untuk tetap berusaha keras mewujudkan keinginannya walau sesulit apapun keadaannya. Semakin besar kendali yang dimiliki semakin besar kemungkinan seseorang untuk dapat bertahan menghadapi kesulitan Sebaliknya, semakin rendah kendali

mengakibatkan seseorang menjadi tidak berdaya menghadapi kesulitan dan mudah menyerah.

2. *Origin and Ownership* (asal-usul dan pengakuan)

Origin menjelaskan mengenai bagaimana individu memandang sumber masalah yang ada. Apakah ia cenderung memandang masalah yang terjadi bersumber dari dirinya sendiri atau faktor-faktor lain di luar dirinya. Rasa bersalah yang tepat akan menggugah seseorang untuk bertindak sedangkan rasa bersalah yang terlalu besar akan menciptakan keterpurukan. *Ownership* merupakan sejauh mana seseorang mau mengandalkan diri sendiri untuk memperbaiki situasi yang dihadapi, tanpa memperdulikan penyebabnya (Stolz, 2010).

3. *Reach* (jangkauan)

Reach merupakan dimensi untuk mengetahui sejauh mana orang membiarkan suatu kesulitan menjalar/masuk ke dalam sisi-sisi kehidupan yang lain (Stolz, 2010). Aspek *Reach* menjelaskan sejauh mana kesulitan akan menjangkau bagian-bagian lain dalam kehidupan individu. Respon-respon *adversity quotient* yang rendah dapat membuat kesulitan menyebar luas ke segi-segi lain dalam kehidupan seseorang. Membatasi jangkauan kesulitan akan memungkinkan seseorang untuk berfikir jernih dalam mengambil tindakan. Manakala, membiarkan jangkauan kesulitan memasuki satu atau lebih wilayah kehidupan, akan membuat seseorang kehilangan kekuatannya untuk terus bertahan dalam kondisi penuh tekanan. Dengan kata lain, jika satu masalah dibiarkan untuk mempengaruhi aspek kehidupan yang lain atau aktivitas dalam keseharian, maka masalah tersebut akan merembet menjadi masalah

yang baru sehingga satu masalah akan menjadi dua masalah dan begitu seterusnya.

4. *Endurance* (daya tahan)

Dimensi *endurance* mempertanyakan dua hal yang berkaitan, yakni berapa lama kesulitan akan berlangsung dan berapa lama penyebab kesulitan akan berlangsung. *Endurance* adalah aspek yang menjelaskan mengenai kemampuan individu dalam mempersepsikan kesulitan, dan kekuatan dalam menghadapi kesulitan tersebut dengan menciptakan ide solusi dalam mengatasi masalah sehingga ketegaran hati dan keberanian dalam menyelesaikan masalah dapat terwujud. Individu yang mempunyai *adversity quotient* yang rendah mempunyai kemungkinan yang besar untuk menganggap kesulitan dan penyebabnya akan berlangsung lama, hal ini akan berakibat pada kepesimisan individu dan ketidakberdayaan.

Berdasarkan aspek-aspek *Adversity quotient* yang telah dijabarkan, peneliti menyimpulkan bahwa *Adversity Quotient* merupakan bentuk kecerdasan yang melatar belakangi kesuksesan seseorang dalam menghadapi tantangan disaat terjadi kesulitan. Jika seseorang memiliki kualitas *adversity quotient* yang baik maka akan mampu mengatasi rintangan yang menghalangi seseorang dalam mencapai tujuannya. Tanpa adanya *adversity quotient* yang baik maka khawatirkan para karyawan akan mengalami frustrasi/stres dan kegamangan dalam menjalani pekerjaannya sehari-hari.

2.3.3. Tingkatan dalam *Adversity Quotient*

Stoltz (2010) mengelompokkan individu berdasarkan daya juangnya menjadi tiga: *quitter*, *camper*, dan *climber*. Penggunaan istilah ini dari kisah

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.umma.ac.id) 16/8/24

pendaki Everest, ada pendaki yang menyerah sebelum pendakian, merasa puas sampai pada ketinggian tertentu, dan mendaki terus hingga puncak tertinggi.

Kemudian Stoltz menyatakan bahwa orang yang menyerah disebut *quitter*, Orang yang merasa puas pada pencapaian tertentu sebagai *camper*, dan seseorang yang terus ingin meraih kesuksesan disebut sebagai *climber*. Dalam bukunya, Stoltz menyatakan terdapat tiga tingkatan daya tahan seseorang dalam menghadapi masalah, antara lain (Stoltz, 2010):

a. *Quitters*

Quitters yaitu orang yang memilih keluar, menghindari kewajiban, mundur, dan berhenti. Individu dengan tipe ini memilih untuk berhenti berusaha, mereka mengabaikan menutupi dan meninggalkan dorongan inti yang manusiawi untuk terus berusaha. Dengan demikian, individu dengan tipe ini biasanya meninggalkan banyak hal yang ditawarkan oleh kehidupan.

b. *Campers*

Campers atau orang-orang yang berkemah adalah orang-orang yang telah berusaha sedikit kemudian mudah merasa puas atas apa yang dicapainya. Tipe ini biasanya bosan dalam melakukan pendakian kemudian mencari posisi yang nyaman dan bersembunyi pada situasi yang bersahabat. Kebanyakan para *campers* menganggap hidupnya telah sukses sehingga tidak perlu lagi melakukan perbaikan usaha.

c. *Climbers*

Climbers atau si pendaki adalah individu yang melakukan usaha sepanjang hidupnya. Tanpa menghiraukan latar belakang, keuntungan kerugian, nasib baik maupun buruk, individu dengan tipe ini akan terus berusaha.

Berdasarkan pembagian tingkatan *Adversity Quotient* yang telah dijabarkan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa, Istilah pendakian yaitu menggerakkan tujuan hidup anda kedepan. Pendakian tersebut tidak terbatas pada si individu, setiap organisasi dan tim kerja berusaha bergerak ke depan dan ke atas. Program-program peningkatan kualitas secara menyeluruh, langkah-langkah untuk mengantisipasi pertumbuhan, penyusunan kembali, restrukturisasi, memilih angkatan kerja dengan kecakapanyang berbeda-beda, mengurangi waktu siklus, menghilangkan pemborosan, dan meningkatkan inovasi, semuanya adalah usaha-usaha untuk mendaki gunung yang penuh dengan tanah longsor, cuaca yang tidak bersahabat, dan jurang-jurang yang tidak tampak.

Dengan pembagian, sebutan *Quitter* untuk orang yang memilih keluar, menghindari atau berhenti dari sebuah perjuangan suatu tantangan atau target pencapaian. Sebutan *Campers* untuk tipe orang yang berusaha sedikit kemudian mudah merasa puas atas sesuatu yang telah diraihnyasehingga kurang memiliki daya saing atau jiwa mencari tantangan karena selalu mengandalkan titik aman dan puas pada posisinya. Sedangkan sebutan *Climbers* adalah untuk karyawan yang memiliki daya saing yang tinggi juga memiliki jiwa mencari tantangan yang tinggi, sehingga akan menstimulus satu biro atau program kerja untuk memiliki target pencapaian yang baru dan memiliki peluang untuk memiliki pencapaian lebih dari target pencapaian yang direncanakan sebelumnya.

2.3.4. Peranan *Adversity Quotient* dalam Kehidupan

Faktor-faktor kesuksesan berikut ini dipengaruhi oleh kemampuan pengendalian individu serta cara individu tersebut merespon kesulitan, diantaranya (Stoltz, 2010):

a. Daya Saing

Jason Sattelfield dan Martin Seligman (Stoltz, 2010), dalam penelitiannya menemukan bahwa individu yang merespon kesulitan secara lebih optimis dapat diramalkan akan bersifat lebih agresif dan mengambil lebih banyak resiko, sedangkan reaksi yang lebih pesimis terhadap kesulitan menimbulkan lebih banyak sikap pasif dan hati-hati. Individu yang bereaksi secara konstruktif terhadap kesulitan lebih tangkas dalam memelihara energi, fokus, dan tenaga yang diperlukan supaya berhasil dalam persaingan. Persaingan sebagian besar berkaitan dengan harapan, kegesitan, dan keuletan yang sangat ditentukan oleh cara seseorang menghadapi tantangan dan kegagalan dalam kehidupan.

b. Produktivitas

Penelitian yang dilakukan Stoltz, menemukan korelasi yang kuat antara kinerja dan cara-cara pegawai merespon kesulitan. Seligman (2006) membuktikan bahwa orang yang tidak merespon kesulitan dengan baik kurang berproduksi, dan kinerjanya lebih buruk daripada mereka yang merespon kesulitan dengan baik.

c. Kreativitas

Joel Barker (dalam Stoltz, 2010), kreativitas muncul dalam keputusan, kreativitas menuntut kemampuan untuk mengatasi kesulitan yang ditimbulkan oleh hal-hal yang tidak pasti. Joel Barker menemukan orang-orang yang tidak mampu menghadapi kesulitan menjadi tidak mampu bertindak kreatif. Oleh karena itu, kreativitas menuntut kemampuan untuk mengatasi kesulitan yang oleh hal-hal yang tidak pasti.

d. Motivasi

Dari penelitian Stoltz (2010) ditemukan orang-orang yang AQ-nya tinggi dianggap sebagai orang-orang yang paling memiliki motivasi.

e. Mengambil Resiko

Satterfield dan Seligman (dalam Stoltz, 2010) menemukan bahwa individu yang merespon kesulitan secara lebih konstruktif, bersedia mengambil banyak resiko. Resiko merupakan aspek esensial pendakian.

f. Perbaikan

Perbaikan terus-menerus perlu dilakukan supaya individu bisa bertahan hidup dikarenakan individu yang memiliki AQ yang lebih tinggi menjadi lebih baik, sedangkan individu yang AQ-nya lebih rendah menjadi lebih buruk.

g. Ketekunan

Ketekunan merupakan inti untuk maju (pendakian) dan AQ individu. Ketekunan adalah kemampuan untuk terus menerus walaupun dihadapkan pada kemunduran-kemunduran atau kegagalan.

h. Belajar

Carol Dweck (dalam Stoltz, 2010), membuktikan bahwa anak-anak dengan respon-respon yang pesimistis terhadap kesulitan tidak akan banyak belajar dan berprestasi jika dibandingkan dengan anak-anak yang memiliki pola-pola yang lebih optimis.

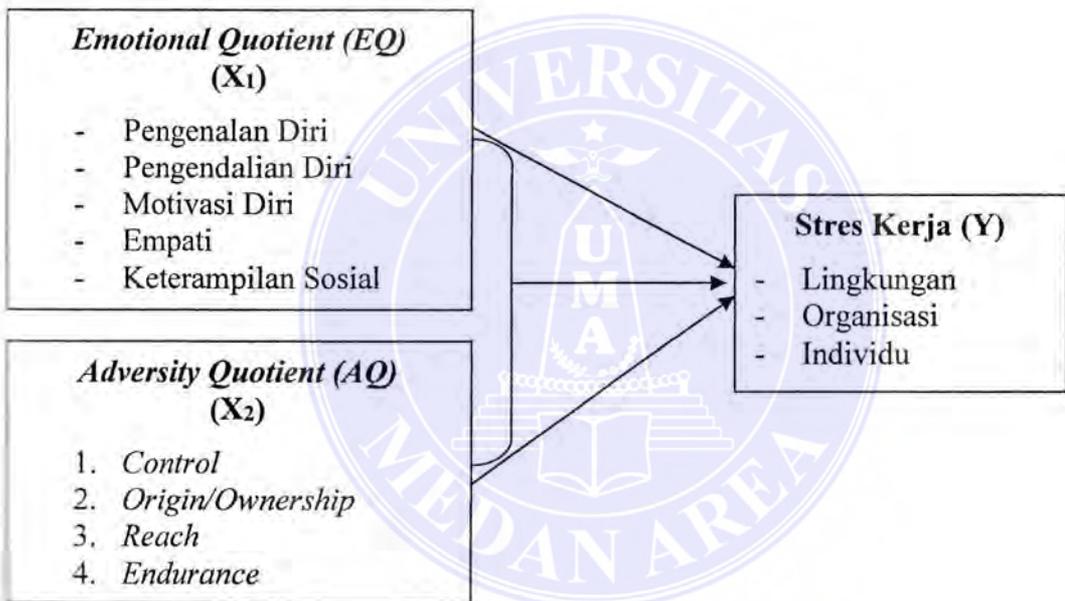
i. Merangkul Perubahan

Perubahan adalah bagian dari hidup sehingga setiap individu harus menentukan sikap untuk menghadapinya. Stoltz (2010), menemukan individu yang memeluk perubahan cenderung merespon kesulitan secara lebih konstruktif.

Dengan memanfaatkannya untuk memperkuat niat, individu merespon dengan merubah kesulitan menjadi peluang. Orang-orang yang hancur dalam perubahan akan hancur oleh kesulitan.

2.4. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual digunakan untuk menunjukkan arah bagi suatu penelitian agar penelitian tersebut dapat berjalan pada lingkup yang telah ditetapkan. Kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1. Gambaran Umum Hubungan Variabel

Sumber: Diolah oleh peneliti

2.4.1. Hubungan *Emotional Quotient (EQ)* dengan Stress Kerja Karyawan

Secara teoritis, karyawan yang memiliki emotional quotient tinggi mampu mengelola perasaan diri sendiri dan mengelola perasaan saat berinteraksi dengan orang lain sehingga akan menentukan pikiran dan tindakan secara tepat dan efektif. Hal itu dapat membuat karyawan mampu menghadapi tuntutan dan tantangan pekerjaan yang menimbulkan stres kerja. Sebaliknya, karyawan yang

memiliki emotional quotient yang rendah kurang mampu dalam mengelola perasaan diri dan mengelola perasaan saat berinteraksi dengan orang lain sehingga tidak dapat bertindak secara tepat dan efektif, sehingga karyawan tersebut akan mengalami kesulitan dalam menghadapi tuntutan dan tantangan pekerjaan dan hal itu dapat menimbulkan stres kerja.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Chiarrochi et al (Adeyemo & Ogunyemi, 2003) yang mengemukakan bahwa emotional quotient dapat menjauhkan seseorang dari stres dan mengarahkan seseorang untuk dapat beradaptasi dengan lebih baik. Menurutnya, kemampuan untuk mengatur emosi memiliki pengaruh terhadap kecenderungan seseorang untuk dapat membangun mood yang baik dalam dirinya, dimana hal itu merupakan salah satu implikasi dari pencegahan terhadap stres.

Peran emotional quotient tampaknya diperlukan dalam menanggulangi stres kerja karyawan khususnya karyawan. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa emotional quotient karyawan berada dalam kategori tinggi. Hal ini dapat diartikan bahwa aspek-aspek yang terdapat di dalam emotional quotient yang meliputi kesadaran diri, kemampuan pengaturan diri, motivasi, empati dan ketrampilan sosial cukup berpengaruh dalam menentukan tinggi rendahnya tingkat stres kerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian ini, aspek ketrampilan sosial memiliki peranan yang paling besar dalam menentukan tinggi rendahnya stres kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan pendapat Goleman (2006) yang berpendapat bahwa emotional quotient juga menambah ketrampilan sosial dan kecakapan sosial, sehingga orang yang memiliki emotional quotient yang tinggi

mampu memahami dan membina hubungan dengan orang lain, dan mampu bekerja sama dengan anggota tim dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengungkapkan bahwa tingkat stress kerja yang berada dalam kategori rendah peneliti menyarankan untuk tetap dapat meminimalkannya serta tetap diwaspadai agar stres tidak menjadi tinggi karena akan menghambat kinerja karyawan. Perlunya meningkatkan dan mempererat hubungan yang baik antar karyawan, memperluas jaringan kerja, mencari relasi baru, mengelola emosi dengan baik serta meningkatkan kemampuan untuk memotivasi diri dan orang lain akan lebih dapat meminimalkan tingkat stres kerja.

2.4.2. Hubungan *Adversity Quotient* (AQ) dengan Stress Kerja Karyawan

Stres dianggap sebagai bagian normal kehidupan yang kadang-kadang diperlukan sebagai dorongan untuk meningkatkan kapasitas yang ada dalam diri, tapi bila dialami dalam jangka waktu yang lama, hal itu akan merugikan kesehatan yang mengarah pada penurunan produktivitas kerja (Ojekou & Dorothy, 2015).

Stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan karena tugas pekerjaan yang diberikan tidak mampu dikerjakan dengan baik (Wartono, 2017). Ketika karyawan tidak mampu mengerjakan tuntutan pekerjaan, maka di sinilah stres akan muncul. Kesulitan-kesulitan yang dialami individu tentunya memberikan beban stress dan membuat individu berada dalam tekanan sehingga individu tersebut memberikan respon dalam menghadapi kesulitan atau stress dalam hidupnya. Stoltz (2010) membagi *Adversity Quotient* individu atas empat dimensi yang terdiri dari *Control*, *Origin – Owner*, *Reach* dan *Endurance* (CO2RE). Empat dimensi yang menjadi indikator tinggi rendahnya *Adversity Quotient* ini mengacu kepada kesulitan yang dihadapi individu dalam hidupnya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.umfa.ac.id) 16/8/24

Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator pada *Adversity Quotient* memberikan dampak gejala pada diri individu.

Apabila individu tersebut tidak mempunyai kendali (*control*) atas kesulitan-kesulitan yang dialami berdampak pada individu tersebut mengalami kondisi kecemasan, tertekan, dan depresi sehingga memiliki stres yang tinggi. Individu yang menganggap kesulitan-kesulitan tersebut karena kesalahan diri (*origin - ownership*) dan akan memasuki area-area lain dalam kehidupan sehingga individu tersebut menjadi sensitif, kurang percaya diri, kurang kreatif, kurang spontan, dan sering menghindari pekerjaan sehingga mudah sekali terkena stres yang tinggi. Begitu juga sebaliknya seseorang yang menganggap kesulitan-kesulitan tersebut berasal dari luar diri dan merespon kesulitan-kesulitan tersebut sesuatu yang terbatas (*reach*) berarti individu terbuka terhadap perubahan, percaya diri, dan spontan, serta kreatif sehingga memiliki stres yang rendah. Sama halnya ketika individu tersebut memandang kesulitan yang terjadi bersifat sementara (*endurance*) berarti individu tersebut akan lebih memiliki semangat dan sikap optimis sehingga individu tersebut akan memandang stres adalah sesuatu yang ringan dan dapat dikatakan memiliki stres yang rendah. Begitu juga sebaliknya, individu yang memandang kesulitan yang terjadi berlangsung lama sehingga individu tersebut akan merasa bosan, tidak puas dengan hasil kerjanya, dan kurang bersemangat sehingga memiliki stres yang tinggi.

2.4.3. Hubungan *Emotional Quotient* (EQ) dan dengan Stress Kerja Karyawan

Setiap karyawan harus memberikan kontribusi terbaiknya dan mengetahui

anggung jawab yang diberikan dalam pelaksanaan kerja dan tingkat kinerja yang

ingin dicapai dengan mengukur keadaan dan kemampuan yang ada dalam dirinya atau sering disebut sebagai produktivitas tenaga kerja. Pihak manajemen perusahaan harus banyak memberikan perhatian dan usahanya untuk pengelolaan stres kerja pada karyawan. Pengelolaan stres kerja yang baik akan memberikan kemajuan yang signifikan bagi perusahaan. Di sisi lain, tingginya tingkat stres kerja karyawan juga akan menjadi pemicu terjadinya penurunan kinerja karyawan.

Dalam meningkatkan dan mempertahankan kinerja karyawan, perusahaan dituntut untuk lebih cermat dan serius dalam hal faktor pendorong yang berkaitan dengan perasaan positif terhadap stres kerja sehingga dapat mengelola faktor tersebut dengan baik agar dapat meningkatkan kinerja karyawan, yaitu yang berkaitan dengan kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan *adversity* (AQ) yang dimiliki pekerjaannya. Apabila pekerja bekerja dengan tingkat stres yang terkendali, maka pekerja akan berusaha lebih baik lagi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Bila kondisi ini terus berlanjut akan mempermudah pihak karyawan maupun perusahaan secara bersama dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Di sisi lain, tingginya stres kerja juga akan mengakibatkan turunya kinerja karyawan tersebut dan juga dapat menjadi pemicu untuk meningkatkan tingkat keluarnya karyawan dari organisasi, dimana terlalu tinggi tingkat turnover dapat mengganggu kinerja perusahaan dan manfaat lain dari kinerja tersebut tidak hanya dirasakan dari individu sendiri tetapi juga dirasakan pada organisasinya.

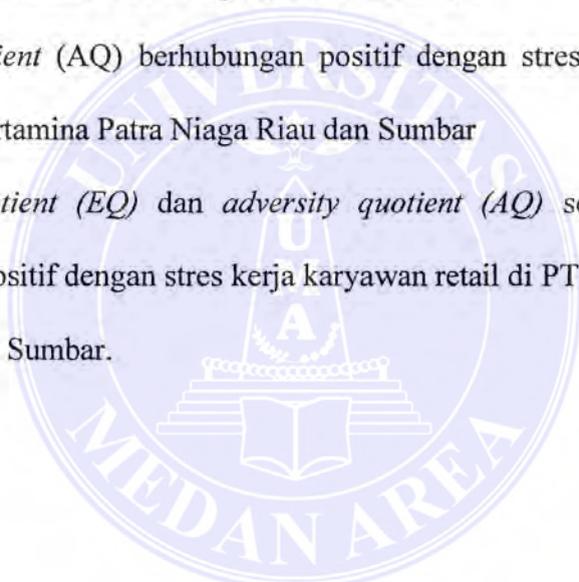
Emotional Quotient dan *Adversity Quotient* diperlukan dalam segala jenis pekerjaan, EQ dapat meredam atau bahkan mencegah terjadinya stres dalam pekerjaan sehingga performa kerja karyawan dapat dipertahankan dengan baik. Di

sisi lain, karyawan memiliki *adversity quotient* (AQ) yang tinggi akan menjadikan karyawan tersebut memiliki kegigihan dalam setiap aspek kehidupannya dan tidak mudah menyerah dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

2.5. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka dasar konseptual di atas, maka dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

1. *Emotional quotient* (EQ) berhubungan positif dengan stres kerja karyawan retail di PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar
2. *Adversity quotient* (AQ) berhubungan positif dengan stres kerja karyawan retail di PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar
3. *Emotional quotient* (EQ) dan *adversity quotient* (AQ) secara bersamaan berhubungan positif dengan stres kerja karyawan retail di PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasional, yaitu jenis penelitian yang dilaksanakan dengan tujuan mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berkaitan (berkorelasi) dengan satu atau lebih faktor lain berdasarkan koefisien korelasi (Sinulingga, 2011). Pemilihan dan penggunaan desain ini terkait dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menjelaskan hubungan dan pengujian hipotesis dengan menganalisis berbagai data di lapangan. Dalam konteks penelitian ini adalah pengaruh emotional quotient (EQ) dan kecerdasan *adversity* (AQ) terhadap stres kerja karyawan retail PT Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar. Dengan ini diharapkan dapat menjawab persoalan-persoalan seberapa besar pengaruh yang terjadi antara variabel emotional quotient (EQ) dan kecerdasan *adversity* (AQ) terhadap stres kerja karyawan retail dan merumuskan strategi perusahaan yang efektif dan dapat dimanfaatkan guna untuk meningkatkan kinerja karyawan di masa yang akan datang.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di

1. PT Pertamina Patra Niaga Cab. Aceh yang beralamat di Jl. KL Yos Sudarso No.8-10, Medan – Sumatera Utara
2. PT Pertamina Patra Niaga Cab. Palembang Jl. Jend. A Yani Kel 9-10 Ulu

- PT Pertamina Patra Niaga Cab. Jakarta Wisma Tugu II Jl. HR Rasuna Said Kav. 7-9 Kuningan Jakarta. Penelitian akan dilakukan selama 12 minggu efektif, dimulai dari Bulan Januari - Maret 2019, dengan jadwal pelaksanaan seperti pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

NO	KEGIATAN	PERIODE															
		Januari				February				Maret							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Persiapan/Pembuatan Proposal	■															
2.	Pengumpulan Data		■	■	■												
3.	Penulisan Draft Laporan Tesis Untuk Seminar Proposal				■												
4.	Seminar Proposal					■											
5.	Perbaikan Draft Laporan Tesis						■	■									
6.	Pengumpulan Data		■	■	■	■	■	■									
7.	Analisis Data								■								
8.	Penulisan Draft Laporan Tesis Untuk Seminar Hasil										■						
9.	Seminar Perusahaan											■					
10.	Penulisan Laporan Tesis Untuk Sidang												■				
11.	Sidang Tesis														■		

3.3. Identifikasi Variabel

Variabel dikelompokkan menjadi dua, yaitu variabel *independent* (bebas) dan variabel *dependen* (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *independent* (bebas), yaitu emotional quotient (EQ) dan kecerdasan *adversity* (AQ), sedangkan variabel *dependen* (terikat) adalah stres kerja karyawan retail PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar.

3.4. Definisi Operasional

Defenisi operasional dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Stres Kerja (Y), yaitu suatu kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Adapun faktor-faktor yang digunakan dalam stres kerja yaitu faktor lingkungan, faktor organisasi dan faktor individual/pribadi. Menurut Robbins (2008), terdapat tiga aspek yang mempengaruhi stress kerja yaitu faktor lingkungan, faktor organisasi, dan faktor individu. Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur stress kerja menggunakan skala Likert, yaitu Sangat Tidak Sering (1), Tidak Sering (2), Kadang-kadang (3), Sering (4), dan Sangat Sering (5).
2. Emotional qoutient (X1), yaitu kemampuan untuk mengendalikan hal-hal negatif seperti kemarahan dan keragu-raguan atau rasa kurang percaya diri dan juga kemampuan untuk memusatkan perhatian pada hal-hal positif seperti rasa percaya diri dan keharmonisan dengan orang-orang di sekeliling. menurut Goleman (2006) terdapat lima dimensi atau aspek-aspek emotional qoutientonal (EQ) yaitu faktor pengenalan diri, faktor pengendalian diri, faktor motivasi diri, faktor empati dan faktor keterampilan sosial. Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur emotional qoutient menggunakan skala Likert, yaitu Sangat Sesuai (1), Sesuai (2), Netral (3), Tidak Sesuai (4), dan Sangat Tidak Sesuai (5).

3. Kecerdasan *Adversity* (X2), yaitu serangkaian peralatan yang memiliki dasar ilmiah untuk memperbaiki respons terhadap kesulitan. Menurut Stoltz (2010) faktor-faktor yang digunakan dalam Adversity Quotient yaitu faktor *control*, faktor *origin* dan *ownership*, faktor *reach* dan faktor *endurance*. Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur Kecerdasan Adversity menggunakan skala Likert, yaitu Sangat Sesuai (1), Sesuai (2), Netral (3), Tidak Sesuai (4), dan Sangat Tidak Sesuai (5).

3.5. Populasi dan Sampel

Responden penelitian ini adalah para karyawan pada anak perusahaan pertama yaitu PT. PERTAMINA PATRA NIAGA pada cabang Aceh, Riau dan Sumbar.

3.5.1. Populasi

“Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian” (Suharsimi Arikunto, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan retail yang bekerja pada PT. Pertamina Patra Niaga berjumlah 100 (seratus) orang.

3.5.2. Sampel

Soegiono (2007) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel adalah bagian dari populasi. Artinya, sampel merupakan sekelompok individu yang dipilih dari populasi yang dimaksudkan sebagai wakil populasi dari suatu penelitian.

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh. Menurut Sumarsono (2004), pengambilan sampel jenuh adalah

teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2010). Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Maka dari itu, teknik sampling jenuh dilakukan terhadap seluruh karyawan retail yang bekerja pada 3 cabang PT. Pertamina Patra Niaga yang berjumlah 100 (seratus) terdiri dari 3 cabang yaitu, Cabang A sebanyak 35 orang, Cabang B sebanyak 33 orang dan Cabang C sebanyak 32 orang.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Dalam usaha mengumpulkan data penelitian diperlukan suatu metode. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengambilan data dengan skala atau disebut dengan metode skala.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *emotional quotient*, *adversity* dan stres kerja. Dalam pengumpulan data pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode *mail survey* dan *contact person* dengan kuesioner berskala. Kuesioner yang telah diisi dikirimkan kembali melalui *email* atau pos kepada peneliti dalam waktu yang telah ditentukan.

3.6.1 Instrumen Penelitian

Metode penilaian skala ini adalah berdasarkan format skala Likert. Setiap aspek disajikan kedalam butir pernyataan-pernyataan. Skala yang digunakan memiliki empat pilihan jawaban yaitu SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak

Setuju), dan STS (Sangat Tidak setuju). Skala disajikan dalam bentuk pernyataan yang bersifat *favorable* dan *unfavorable*.

Selanjutnya subjek diminta untuk memilih alternatif jawaban pernyataan yang sesuai dengan keadaan dirinya, dengan cara memilih salah satu dari alternatif jawaban yang ada. Bobotnya bergerak dari angka 4 sampai dengan angka 1 untuk aitem mendukung (*favorable*) dan angka 1 sampai dengan angka 4 untuk aitem yang tidak mendukung (*unfavorable*), sesuai norma pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.2. Bobot Nilai Skala *Favorable*

Skala	Favorable
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 3.3. Bobot Nilai Skala *Unfavorable*

Skala	Unfavorable
Sangat Setuju	1
Setuju	2
Tidak Setuju	3
Sangat Tidak Setuju	4

Skala yang digunakan peneliti dalam penelitian ini ada tiga jenis yaitu:

1. Skala Stres Kerja

Untuk instrument Sikap Kerja disusun berdasarkan faktor-faktor Sikap Kerja yaitu : 1. Lingkungan, 2. Organisasi, 3. Individu. Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur Stres Kerja menggunakan skala Likert yang memiliki lima (4) pilihan jawaban yaitu Sangat Tidak Sering = (STS), Tidak Sering = (TS), Sering = (S), Sangat Sering = (SS). Pernyataan positif yang diberi responden diberi skor 1, 2, 3, 4, 5, dan pernyataan negative yang dijawab responden diberi skor 5, 4, 3, 2, 1.

Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Stress Kerja (Y)

Variabel	Aspek	Item	Item	Jumlah Item
		Favourable	Unfavourable	
Stres Kerja	Lingkungan	1, 4,7,16,23	13,15,22,25,28	10
	Organisasi	2,5,8,11,14	10,17,20,26,29	10
	Individu	3,6,12,18,19	9,21,24,27,30	10
	Total Item	15	15	30

2. Skala Emotional quotient

Skala Emotional quotient disusun berdasarkan faktor-faktor emotional quotient , yaitu ; 1. Pengenalan Diri, 2. Pengendalian Diri, 3. Motivasi Diri, 4. Empati 5. Keterampilan Sosial. Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur emotional quotient menggunakan skala Likert yang memiliki 4 pilihan jawaban , yaitu ; Sangat Tidak Sesuai = (STS), Tidak Sesuai = (TS), Sesuai = (S),

Sangat Sesuai = (SS). Pernyataan positif yang diberi responden diberi skor 1, 2, 3, 4, 5, dan pernyataan negative yang dijawab responden diberi skor 5, 4, 3, 2, 1.

Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen Emotional quotient (X1)

Variabel	Aspek	Item Favourable	Item Unfavourable	Jumlah Item
Emotional quotient	Pengenalan Diri	1,6,11,16,30	20,25,31,36,46	10
	Pengendalian Diri	2,7,12,22,33	23,32,37,42,47	10
	Motivasi Diri	3,8,13,27,28	14,17,38,43,48	10
	Empati	4,9,18,19	29,34,39,44,49	10
	Keterampilan Sosial	5,10,15,26,41	21,35,40,45,50	10
	Total Item	25	25	50

3. Skala Adversity Quotient

Skala Kecerdasan Adversity disusun berdasarkan factor Adversity Quotient yaitu ; 1. Control, 2. Origin/Ownership, 3. Reach, 4. Endurance. Adapun skala Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur Kecerdasan Adversity menggunakan skala Likert yang memiliki 4 pilihan jawaban , yaitu ; Sangat Tidak Sesuai = (STS), Tidak Sesuai = (TS), Sesuai = (S), Sangat Sesuai = (SS). Pernyataan positif yang diberi responden diberi skor 1, 2, 3, 4, 5, dan pernyataan negative yang dijawab responden diberi skor 5, 4, 3, 2, 1.

Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Kecerdasan Adversity (X2)

Variabel	Aspek	Item	Item	Jumlah Item
		Favourable	Unfavourable	
Kecerdasan Adversity	Control	1,5,9,13,17	7,16,29,33,37	10
	Origin/Ownership	2,6,10,14,18	15,22,26,34,38	10
	Reach	3,11,19,30,35	20,23,27,31,39	10
	Endurance	4,8,12,21,25	24,28,32,38,40	10
	Total Item	20	20	40

3.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data secara lisan dengan wawancara langsung atau tanya jawab langsung dengan pihak-pihak berwenang dalam perusahaan tersebut. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan terhadap bagian Retail dan bagian SDM perusahaan.

2. Metode Daftar Pertanyaan (kuesioner)

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh responden (Sugiyono 2010). Pertanyaan pada angket berpedoman pada indikator-indikator variabel, pengerjaannya dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Setiap butir pertanyaan disertai lima jawaban dengan menggunakan skala skor nilai.

Dalam penelitian ini metode angket digunakan untuk memperoleh informasi dari karyawan, pertanyaan mengungkap tentang variabel emotional quotient (EQ) dan kecerdasan *adversity* (AQ) yang berhubungan secara signifikan dengan stres kerja karyawan retail PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar. Metode angket yang digunakan adalah metode angket tertutup, dimana responden tidak diberi kesempatan menjawab dengan kata-kata sendiri.

Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner *Likert* dimana setiap jawaban tidak hanya sekedar “setuju” dan “tidak setuju” saja melainkan dibuat dengan lebih banyak kemungkinan jawaban (Sugiyono, 2010).

3.6.3 Uji Coba Instrumen

Sebelum perangkat penelitian digunakan untuk memperoleh data untuk mengetahui reliabilitas dan validitas angket tersebut. Uji coba dilakukan kepada karyawan yang tidak masuk dalam responden penelitian ini tetapi masih tergolong dalam populasi penelitian. Cara yang ditempuh adalah dengan memberikan angket pada karyawan PT. PERTAMINA PATRA NIAGA MEDAN yang berlokasi di Jl. Putri Hijau yang terpilih sebagai responden uji coba sebanyak 30 karyawan.

1. Uji Validitas

Uji Validitas (kesahihan) digunakan untuk mengetahui sejauh mana butir pertanyaan/ Pernyataan melaksanakan fungsinya. Untuk mendapatkan validitas angket maka dilakukan analisis validitas. Instrumen variable yang berupa angket di uji coba dan dianalisa dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* oleh Pearson.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.umfa.ac.id) 16/8/24

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas pada instrumen penelitian menunjukkan bahwa suatu instrument menunjukkan layak dipercaya untuk dipakai sebagai alat pengumpul data. Uji reliabilitas instrument digunakan rumus Alpha Chronbach sebagai berikut

3.7 Prosedur penelitian

Tahapan dalam prosedur penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pada tahap awal, penelitian dimulai dengan pengamatan terhadap kinerja mengenai perencanaan dan realisasi kinerja penjualan BBM Industri yang dilakukan oleh PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar.
2. Dengan adanya penyimpangan dari kondisi yang seharusnya diharapkan, yaitu tidak tercapainya realisasi penjualan BBM Industri yang dilakukan oleh PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar, maka harus dikenali penyebab utama kondisi tersebut dengan suatu perumusan masalah.
3. Dari berbagai kemungkinan penyebab terjadinya penyimpangan/GAP yang ada, penulis melakukan observasi awal ke bagian HRD berkenaan dengan pengelolaan SDM dan melakukan wawancara kepada beberapa karyawan retail pada PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar, kemudian membuat suatu hipotesa bahwa penyebab penyimpangan/GAP tersebut adalah tingkat stres kerja yang dipengaruhi oleh emotional quotient dan kecerdasan *adversity* yang berpengaruh besar terhadap kinerja dari karyawan retail dalam mencapai target kinerja dari organisasi.

4. Pengumpulan data terkait yaitu : dokumen perencanaan, laporan kinerja tahunan, data rekrutmen dan pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan oleh PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar. Pengumpulan data juga menggunakan survey terhadap karyawan secara keseluruhan, dalam hal ini dilakukan penyebaran kuesioner mengenai emotional quotient dan kecerdasan *adversity* yang berhubungan dengan stres kerja.
5. Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala likert ditujukan pada aspek emotional quotient, kecerdasan *adversity* dan stres kerja. Adapun data kinerja instansi yang digunakan sebagai fenomena awal dari permasalahan kinerja yang terjadi pada instansi terkait adalah laporan Tahunan PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar.
6. Selanjutnya proses yang akan dilakukan adalah analisis data dan pembahasan dengan didukung oleh hasil survey yang dilakukan terhadap karyawan dan observasi yang dilakukan terhadap karyawan retail PT. Pertamina Patra Niaga Riau dan Sumbar.
7. Hasil dari analisis data dan pembahasan, maka diharapkan akan diperoleh gambaran yang lengkap tentang kondisi pengelolaan stres kerja yang berhubungan dengan emotional quotient dan kecerdasan *adversity*. Selanjutnya akan dibuatkan suatu kesimpulan dan rekomendasi sebagai masukan dalam peningkatan kinerja ke depan.

3.8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam

bentuk yang lebih mudah dibaca. Dengan menggunakan metode kuantitatif,

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.umfa.ac.id) 16/8/24

diharapkan akan didapatkan hasil pengukuran yang lebih akurat tentang respon yang diberikan oleh responden, sehingga data yang berbentuk angka tersebut dapat diolah dengan menggunakan metode statistik, yaitu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heterokedastisitas dan Multikolinearitas, dan analisis korelasi sederhana dan korelasi berganda penjelasannya adalah sebagai berikut: (Ghozali, 2006 : 192)

3.8.1 Analisis Deskriptif

Merupakan metode yang bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk yang mudah dipahami, dalam bentuk informasi yang ringkas, dimana hasil penelitian beserta analisisnya diuraikan dalam suatu tulisan ilmiah yang mana dari analisis tersebut akan dibentuk suatu kesimpulan.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi data normal atau tidak. Pengujian normalitas menggunakan uji statistik Kolmogorov – Smirnov (K-S). Pada uji Kolmogorov Smirnov apabila signifikansi $> 0,05$ maka berarti data terdistribusi secara normal yang berarti model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya apabila signifikansi $< 0,05$ maka berarti data tidak terdistribusi secara normal dan berarti model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Linieritas

Pengujian model linearitas dalam suatu penelitian perlu dilakukan karena dalam suatu perhitungan menggunakan analisis regresi harus terdapat suatu

hubungan yang linier sehingga data yang diperoleh tersebut dapat diteliti dengan benar. Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel yang dijadikan predictor mempunyai hubungan linier atau tidak dengan variabel terikatnya.

Uji linieritas dilakukan dengan analisis terhadap garis regresi yang nantinya akan diperoleh harga F jika harga F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} , berarti hubungan antara variabel bebas terikat linier. Sedangkan apabila F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} , berarti hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat tidak linier.

3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas dilakukan sebagai syarat digunakannya analisis regresi ganda. Sedangkan untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas data antar variabel bebas dilakukan dengan menyelidiki besarnya interkorelasi antar variabel bebas. Uji multikolinieritas menggunakan rumus korelasi *product moment* dari Karl Pearson. Jika harga interkorelasi antar variable bebas kurang dari 0,800 maka tidak terjadi multikolinieritas dan penelitian dapat dilanjutkan.

3.8.2. Analisis Korelasi

Dalam analisis kolerasi yang dicari adalah koefisien kolerasi yaitu angka yang menyatakan derajat hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) atau untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3.8.2.1 Analisis Korelasi Parsial

Analisis korelasi parsial ini digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara korelasi kedua variabel dimana variabel lainnya dianggap berpengaruh dikendalikan atau dibuat tetap (sebagai variabel *control*). Variabel yang diteliti adalah data rasio maka teknik statistik yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment* (Sugiyono,2014:248).

Menurut Sugiyono (2014:248) penentuan koefisien korelasi dengan menggunakan metode analisis korelasi *Pearson Product Moment* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan: r = koefisien korelasi *pearson*
 X = variabel independen
 Y = variabel dependen
 n = banyak sampel

Sebagai bahan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan berikut ini:

Tabel 3.7 Pedoman Menginterpretasikan Koefisien Korelasi

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2014)

3.8.3.2 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi dilakukan untuk menguji hubungan masing-masing variabel *Emotional Quotient* (X_1) dan *Adversity Quotient* (X_2) secara bersama dengan Stress Kerja Karyawan (Y). Uji korelasi ganda ini menggunakan SPSS versi 21.0

Pengujian dilakukan pada taraf signifikansi (α) = 0,05. Adapun hipotesis statistik yang akan diuji adalah:

$$1. H_0 : \rho_{y1} \geq \alpha$$

$$H_a : \rho_{y1} < \alpha$$

$$2. H_0 : \rho_{y2} \geq \alpha$$

$$H_a : \rho_{y2} < \alpha$$

$$3. H_0 : \rho_{y12} \geq \alpha$$

$$H_a : \rho_{y12} < \alpha$$



Keterangan:

ρ_{y1} = Koefisien korelasi antara *emotional quotient* (EQ) dengan stres kerja karyawan retail di Pertamina Patra Niaga.

ρ_{y2} = koefisien korelasi antara *adversity quotient* (AQ) dengan stres kerja karyawan retail di Pertamina Patra Niaga.

ρ_{y12} = koefisien korelasi antara *emotional quotient* (EQ) dan *adversity quotient* (AQ) secara bersamaan dengan stres kerja karyawan retail di Pertamina Patra Niaga.

3.8.3.3 Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui berapa persen pengaruh/kontribusi variabel X terhadap variabel Y digunakan rumus Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut :

$$Kd = r_{xy}^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

r_{xy} = Koefisien korelasi ganda



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan maka hal-hal yang dapat peneliti simpulkan sebagai berikut :

1. Ada hubungan yang positif dan signifikan antara *Emotional Quotient* dengan stress kerja karyawan Retail di Pertamina Patra Niaga, dengan korelasi sebesar 0,673 dan $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hasil tersebut menggambarkan bahwa semakin tinggi *Emotional Quotient* (kecerdasan emosi) yang dimiliki karyawan maka tingkat stress kerja akan dapat terkontrol dengan baik, dengan sumbangan efektif sebesar 45,2% ($R^2 = 0,452$).
2. Ada hubungan yang positif dan signifikan antara *adversity quotient* dengan stress kerja karyawan Retail di Pertamina Patra Niaga, dengan korelasi sebesar 0,622 dan $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hasil tersebut menggambarkan bahwa semakin tinggi *Adversity Quotient* (kecerdasan adversitas) yang dimiliki karyawan, maka stress kerja akan terkontrol dengan baik sehingga menjadi rendah, dengan sumbangan efektif sebesar 38,7% ($R^2 = 0,387$).
3. Ada hubungan positif dan signifikan antara *emotional quotient (EQ)* dan *adversity quotient (AQ)* secara bersamaan dengan stress kerja karyawan retail di Pertamina Patra Niaga, dengan angka korelasi berganda sebesar 0,753 dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Nilai R^2 sebesar 0,567 menunjukkan bahwa variabel *Emotional Quotient* dan *Adversity Quotient* mampu

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.umma.ac.id) 16/8/24

memberikan kontribusi positif terhadap stress kerja karyawan dengan sumbangan efektif sebesar 56,7% dan sisanya 43,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

5.2 Saran - saran

Berdasarkan dengan kesimpulan diatas, maka berikut dapat diberikan beberapa saran diantaranya :

1. Bagi pihak Pimpinan Perusahaan

Bagi perusahaan PT. Pertamina Patra Niaga diharapkan dapat terus mempertahankan kecerdasan emosi dan kecerdasan adversitas karyawannya melalui pelatihan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia yang berkualitas.

2. Bagi Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian yang mengungkapkan bahwa tingkat stress kerja yang berada dalam kategori sedang, peneliti menyarankan untuk tetap dapat meminimalkannya serta tetap diwaspadai agar stres tidak menjadi tinggi karena akan menghambat kinerja karyawan. Perlunya meningkatkan dan mempererat hubungan yang baik antar karyawan, memperluas jaringan kerja, mencari relasi baru, mengelola emosi dengan baik serta meningkatkan kemampuan untuk memotivasi diri dan orang lain akan lebih dapat meminimalkan tingkat stres kerja.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk menggali lebih lanjut mengenai kecerdasan emosi dan kecerdasan adversitas maupun stres kerja hendaknya dapat lebih memodifikasi aspek-aspek yang ada di dalam variabel berdasarkan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.umfa.ac.id) 16/8/24

teori-teori yang lebih bervariasi dan juga dapat menambahkan variabel moderator untuk memperkaya wawasan dalam ilmu pengetahuan. Selain itu, peneliti selanjutnya hendaknya dapat menambah jumlah responden agar dapat meningkatkan generalisasi hasil penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. (2006). Psikologi Kerja. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Baharuddin. (2003). Pendidikan dan Psikologi Perkembangan. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Cahyani, D. (2017). Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap kinerja perawat rumah sakit PKU muhammadiyah Yogyakarta unit. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Cooper, R.K., & Sawaf, A. (2001). Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi (4th Ed). Jakarta : Gramedia Media Pustaka.
- Fred Luthans, (2006), Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta.
- Goleman, D. (2009). Emotional Intellegence.(T.Hermaya).Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Greenberg, J. And Robert A. Baron. 2003. *Behavior in Organization International Edition*, New Jersey: Prentice Hall.
- Henky dan Ida. 2012. “Modal Wirausaha Sukses”. Jurnal Penelitian Fakultas Ekonomi, 1–18
- Hasibuan, Malayu S.P, 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi., Bumi Aksara, Jakarta.
- Ismirani, Mira. 2011. Pengaruh Religiusitas dan *Adversity* Quotient Terhadap Stres Kerja Pada Agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912. UIN Jakarta
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku organisasi*. Edisi 10. Yogyakarta : Andi
- Markman, GD .2005 *Adversity Quotient : the Role of Personal Bounce-back Ability in New Venture Formation* .
[http://www.peaklearning.com/documents/reusselaer Study%20doc.pdf](http://www.peaklearning.com/documents/reusselaer%20Study%20doc.pdf) .
- Mangkunegara. A.A, 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Makmun Mubayidh. (2006). Kecerdasan dan Kesehatan Emosional Anak (Muhamad Muchson Anasy. S.HI. Terjemahan). Jakarta: PT. Al Kautsar
- Ojekou, G. P., & Dorothy, O. T. (2015). *Effect of work environment on level of work stres and burnout among nurses in a teaching hospital Nigeria*.

- Robbins dan Judge. 2008. Perilaku Organisasi, Edisi Duabelas, Penerbit alamba Empat: Jakarta.
- Sinulingga, Sukaria. 2011. Metode Penelitian. USU Press, Universitas Sumatera Utara.
- Sugyiono. 2010. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Pertama; Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Suharsono. 2004. Akselerasi Intelligence, Optimalkan IQ, EQ dan SQ. Jakarta: Inisiasi Pers.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumarsono, Sonny, 2004, Metode Riset Sumber Daya Manusia, Yogyakarta
- Suprihanto John, dkk., (2003). Perilaku Organisasional. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Stoltz, P.G. (2010). Adversity quotient: Mengubah hambatan menjadi peluang Jakarta: PT. Gramedia.
- Tian, Y., & Fan, X. (2014). Adversity quotients, environmental variables and career adaptability in student nurses. Journal of Vocational Behavior
- Wartono, T. (2017). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan majalah mother and baby. J urnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang, IV

www.pertamina.com/id/news-room

www.pertaminapatraniaga.com

www.okezone.com