

**HUBUNGAN ANTARA KEPERIBADIAN TANGGUH DENGAN
STRES KERJA PADA KOLEKTOR DI PT. ADIRA FINANCE
CABANG MEDAN DUA RINGROAD**

SKRIPSI

OLEH:

**PUTRI RIHHADATUL 'AISY
208600283**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

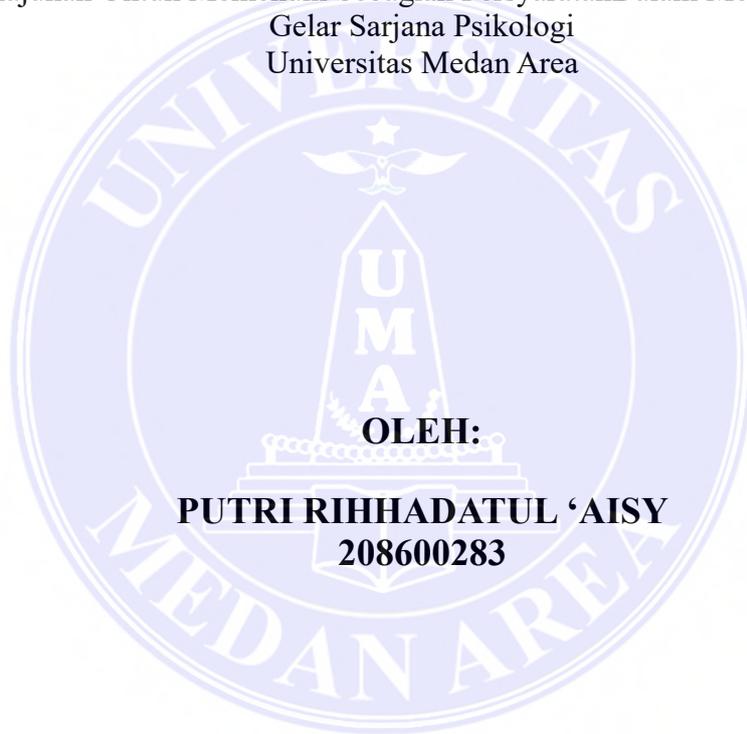
Document Accepted 20/9/24

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

**HUBUNGAN ANTARA KEPERIBADIAN TANGGUH DENGAN
STRES KERJA PADA KOLEKTOR DI PT. ADIRA FINANCE
CABANG MEDAN DUA RINGROAD**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Medan Area



**OLEH:
PUTRI RIHHADATUL 'AISY
208600283**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/9/24

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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan antara Kepribadian Tangguh dengan Stres Kerja pada Kolektor di PT. Adira Finance Cabang Medan Dua Ringroad
Nama : Putri Rihhadatul 'Aisy
NPM : 208600283
Fakultas : Psikologi

Disetujui Oleh,
Komisi Pembimbing

Dr. Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi., Psikolog

Pembimbing



Dr. Siti Aisyah, S.Psi, M.Psi, Psikolog
Dekan

Faadhil, S. Psi., M.Psi, Psikolog
Ka. Prodi

Tanggal Disetujui : 28 Agustus 2024

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 28 Agustus 2024



Putri Rihhadatul 'Aisy

208600283

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Rihhadatul 'Aisy

NPM : 208600283

Program Studi : Ilmu Psikologi

Fakultas : Psikologi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Hubungan Antara Kepribadian Tangguh Dengan Stres Kerja Pada Kolektor Di PT. Adira Finance Cabang Medan Dua Ringroad, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 28 Agustus 2024

Yang Menyatakan,



Putri Rihhadatul 'Aisy

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KEPERIBADIAN TANGGUH DENGAN STRES KERJA PADA KOLEKTOR DI PT. ADIRA FINANCE CABANG MEDAN DUA RINGROAD

OLEH:
PUTRI RIHHADATUL 'AISY
208600283

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepribadian tangguh dengan stres kerja pada kolektor di PT. Adira Finance cabang Medan dua Ringroad. Hipotesis yang diajukan adalah ada hubungan negatif antara kepribadian tangguh dengan stres kerja pada kolektor di PT. Adira Finance cabang Medan dua Ringroad. Sampel penelitian adalah 48 orang kolektor dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *total sampling*. Pengumpulan data menggunakan skala kepribadian tangguh dan skala stres kerja, metode yang digunakan korelasi *product moment pearson*. Hasil analisis yang diperoleh nilai koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar (-0,590) dengan signifikansi (p) 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan, ada hubungan negatif antara kepribadian tangguh dengan stres kerja pada kolektor di PT. Adira Finance cabang Medan dua Ringroad. Kepribadian tangguh berdistribusi sebesar 34.80% terhadap stres kerja dengan nilai hipotetik kepribadian tangguh (42,5) dan mean empirik (48.60), stres kerja memiliki nilai hipotetik (45.00) dan nilai mean empirik (32.85). Kepribadian tangguh pada subjek penelitian termasuk kategori tinggi dan stres kerja termasuk kategori sangat rendah. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan adanya hubungan negatif antara kepribadian tangguh dengan stres kerja pada kolektor.

Kata Kunci : Kolektor, Stres Kerja, Kepribadian Tangguh

ABSTRACT

**CORELATIONAL BETWEEN HARDINESS PERSONALITY AND WORK STRESS
IN COLLECTORS AT PT. ADIRA FINANCE BRANCH TWO OF MEDAN**

**BY:
PUTRI RIHHADATUL 'AISY
208600283**

This research aims to determine the relationship between hardiness personality and work stress in collectors at PT. Adira Finance Medan two Ringroad branch. The hypothesis proposed is that there is a negative relationship between hardiness personalities and work stress in collectors at PT. Adira Finance Medan two Ringroad branch. The research sample are 48 collectors using the total sampling technique. Data were collected using the hardiness personality and the work stress scale, a method used to correlate Pearson's product moments. The results of the analysis obtained a correlation coefficient (r_{xy}) value of (-0.590) with a significance (p) 0.000 ($p < 0.05$). It shows that there is a negative correlation between hardiness personalities and work stress in collectors at PT. Adira Finance Medan two Ringroad branch. Hardiness personality was distributed by 34.80% to work stress with a hypothetical value of hardiness personality (42.5) and empirical mean (48.60), work stress had a hypothetical value (45.00) and an empirical mean (32.85). As the research subjects hardiness personalities were included in the high category and work stress in the very low category. From the results, it can be concluded that there is a negative correlation between hardiness personalities and work stress in collectors.

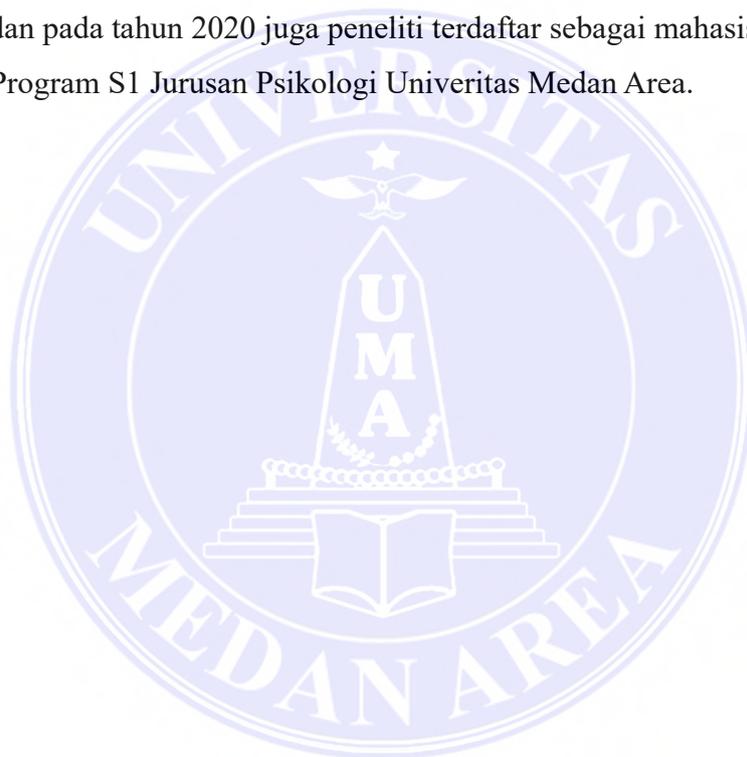
Keywords : Collector, Work Stress, Hardiness Personality



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Putri Rihhadatul 'Aisy, dilahirkan di kota Medan pada tanggal 26 April 2003 dari seorang Ayah yang bernama Ir. Muhammad Suryanto dan seorang Ibu yang bernama Siti Rabbaniah. Peneliti merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Peneliti memiliki satu orang abang bernama Imam Anugrah Pratama.

Adapun riwayat pendidikan peneliti yaitu pada tahun 2008 peneliti masuk sekolah dasar SDN 060809 Medan. Kemudian melanjutkan ke sekolah menengah pertama di SMPN 06 Medan. Tahun 2020, peneliti lulus dari SMA Perguruan Panca Budi Medan dan pada tahun 2020 juga peneliti terdaftar sebagai mahasiswi Universitas Swasta Program S1 Jurusan Psikologi Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Hubungan antara Kepribadian Tangguh dengan Stres Kerja pada Kolektor Di PT. Adira Finance Cabang Medan Dua Ringroad”** sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana Strata (S1) program studi Ilmu Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Terima kasih peneliti sampaikan kepada Ibu Dr. Siti Aisyah, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Dekan Psikologi dan terima kasih kepada Bapak Faadhil, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku ketua program studi psikologi serta terima kasih kepada pembimbing saya yang telah memberikan saran, arahan serta motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, Ibu Dr. Farida Hanum Siregar, S.Psi., M.Psi., Psikolog. Ungkapan terima kasih juga kepada seluruh pegawai fakultas yang telah membantu dalam pengurusan setiap pemberkasan skripsi ini.

Ungkapan terimakasih juga disampaikan kepada Ayah dan Alm. Mama atas segala doa, dukungan dan perhatiannya. Terima kasih kepada abang saya yang telah membantu dan memberi dukungan kepada saya dan kepada teman-teman seperjuangan psikologi yang selalu menemani. Terima kasih peneliti sampaikan kepada Manager dan seluruh karyawan kolektor PT. Adira Finance Cabang Medan Dua Ringroad yang telah menerima dan membantu saya dalam melakukan penelitian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih memiliki kekurangan yang terdapat dalam karya tulis ini, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini menjadi lebih baik.

Medan, 28 Agustus 2024

Putri Rihhadatul 'Aisy



(208600283)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Hipotesis Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	14
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Stres Kerja	15
2.1.1 Pengertian Stres Kerja	15
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	17
2.1.3 Aspek-Aspek Stres Kerja	23
2.2 Kepribadian Tangguh	24
2.2.1 Pengertian Kepribadian Tangguh.....	24
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepribadian Tangguh	26
2.2.3 Aspek-Aspek Kepribadian Tangguh	27
2.3 Kolektor	30
2.3.1 Definisi Kolektor	30
2.3.2 Job Desk Kolektor	32
2.4 Hubungan Kepribadian Tangguh Dengan Stres Kerja.....	33
2.5 Kerangka Konseptual	35

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Tipe Penelitian	36
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	36
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
3.4 Populasi, Sampel, & Teknik Sampling	38
3.4.1 Populasi Penelitian	38
3.4.2 Sampel Penelitian.....	38
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.5 Metode Pengumpulan Data	39
3.6 Validitas & Reliabilitas.....	41
3.6.1 Validitas Alat Ukur.....	41
3.6.2 Realibilitas Alat Ukur.....	41
3.7 Teknik Analisis Data	42
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Analisis Data	43
4.1.1 Uji Validitas dan Realibilitas Kepribadian Tangguh.....	43
4.1.2 Uji Validitas dan Realibilitas Stres Kerja	44
4.1.3 Uji Normalitas.....	45
4.1.4 Uji Linearitas Hubungan.....	46
4.1.5 Uji Hipotesis	47
4.1.6 Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik	48
4.2 Pembahasan	51
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Skala Kepribadian Tangguh Setelah Uji Coba.....	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kepribadian Tangguh.....	44
Tabel 4.3 Distribusi Skala Stres Kerja Setelah Uji Coba	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Stres Kerja.....	45
Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	46
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Uji Linearitas Hubungan.....	47
Tabel 4.7 Rangkuman Analisis Korelasi Product Moment.....	48
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Empirik	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Jumlah Karyawan Tim Penagihan	2
Gambar 1.2 Grafik Data Jumlah Nasabah	3
Gambar 4.1 Kurva Normal Variabel Kepribadian Tangguh	50
Gambar 4.2 Kurva Normal Variabel Stres Kerja	51
Gambar 4.3 Grafik <i>Performance Appraisal</i> (PA)	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.....	65
Lampiran B.....	70
Lampiran C.....	74
Lampiran D.....	77
Lampiran E.....	82
Lampiran F.....	87



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

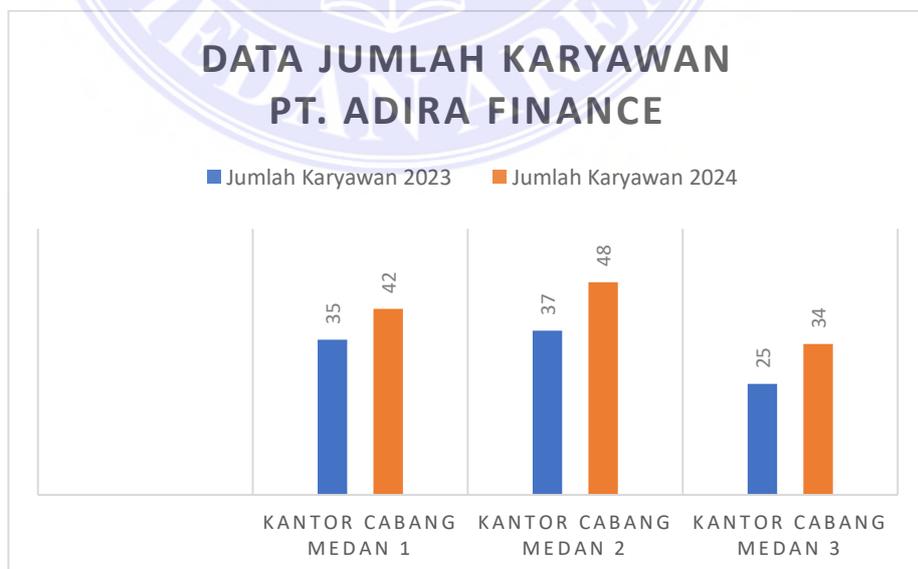
Perusahaan merupakan suatu organisasi yang bergerak dalam bidang bisnis baik jasa maupun barang. Bagi sebuah perusahaan, sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting karena suatu organisasi tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan manusia, baik anggota maupun pengurusnya. Keberlangsungan suatu organisasi sangat bergantung pada orang-orang yang terlibat dalam organisasi tersebut karena suatu bisnis akan mampu mencapai produktivitas yang diharapkan dan memperoleh keunggulan kompetitif jika semua orang yang berada di perusahaan atau organisasi tersebut melakukan upaya terbaiknya agar menciptakan kesuksesan dalam operasional dan prestasi terhadap perusahaan.

Dapat dipastikan sebagian besar orang yang bekerja ingin melakukan pekerjaan mereka dengan baik dan memberikan hasil terbaik dari yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan. Karyawan yang mampu memenuhi tujuan perusahaan biasanya berusaha untuk mencapai hasil kerja yang maksimal agar memperoleh kompensasi atas pencapaian kerja serta memenuhi rasa tanggung jawab yang telah diberikan. Pentingnya peran sumber daya manusia dalam mencapai tujuan perusahaan harus diimbangi dengan kemampuan serta karakter karena karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat penting dan harus dikembangkan untuk mendukung keberhasilan suatu perusahaan. Sumber daya manusia harus teruji dengan benar sehingga mampu melaksanakan tugas yang

diberikan secara akurat dan efektif untuk mencapai hasil yang sempurna baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

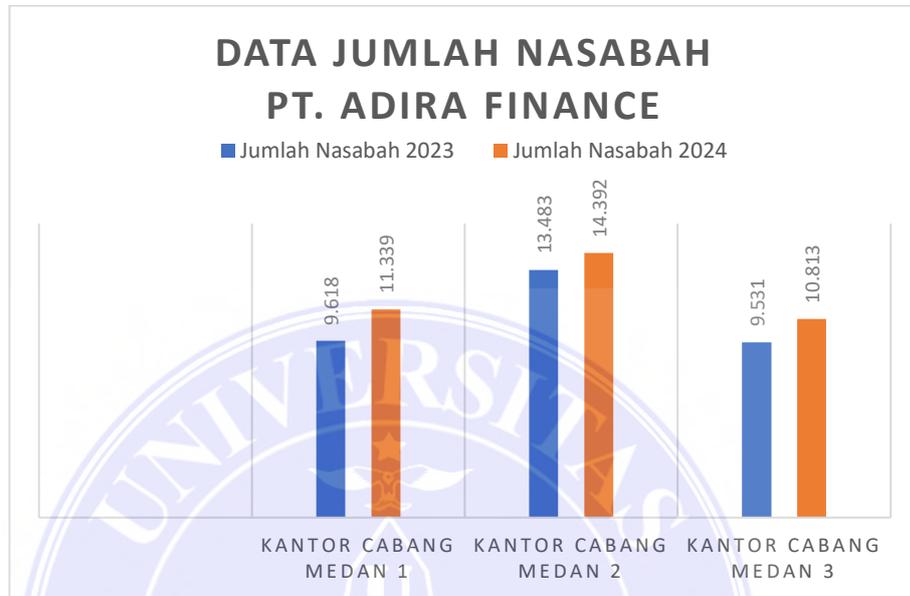
Perusahaan PT. Adira Dinamika Multi Finance atau dikenal dengan Adira Finance merupakan perusahaan yang memberikan pembiayaan mobil, motor, barang elektronik, furniture, serta kredit multiguna. Perusahaan ini dikenal sebagai perusahaan *leasing* motor dan mobil baru ataupun bekas, juga merupakan salah satu perusahaan swasta yang unggul serta salah satu pembiayaan ternama di Indonesia yang telah tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) sejak tahun 2004 sebagai perusahaan yang masuk dalam sektor jasa keuangan dengan kode perdagangan ADMF berdasarkan Gadai BPKB Adira (2023). PT. Adira Finance memiliki tiga cabang yang ada di Medan, setiap cabang ini memiliki jumlah karyawan kolektor dan juga jumlah nasabah yang berbeda untuk setiap tahunnya. Jumlah data ini dapat dilihat pada grafik berikut.

GAMBAR 1.1
GRAFIK DATA JUMLAH KARYAWAN TIM PENAGIHAN



GAMBAR 1.2

GRAFIK DATA JUMLAH NASABAH



Pada grafik diatas menunjukkan bahwa jumlah rata-rata tim penagihan dibawah 50 orang yang menangani ribuan nasabah pertahunnya. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk mempertahankan kolektor yang efektif serta jujur dalam bekerja agar mendukung perusahaan dalam mempertahankan keunggulannya. Namun, jika adanya hambatan pembayaran kredit oleh nasabah akan menjadi suatu masalah tersendiri bagi pihak perusahaan karena pembayaran yang tidak lancar dapat mempengaruhi keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan pembiayaan. Dalam mengatasi hambatan pembayaran kredit nasabah, PT. Adira Finance mempekerjakan orang-orang secara khusus yang memiliki tugas untuk memastikan setiap nasabah yang melakukan peminjaman kredit agar melunasi pembayaran tepat pada waktunya yang disebut sebagai kolektor.

Kolektor merupakan individu atau sekumpulan orang yang memberikan jasa menagih utang seseorang atau lembaga yang menyewa jasa mereka, menurut

pendapat kasmir (dalam Sasongko, 2020). Secara umum kolektor merupakan seseorang yang mengumpulkan pembayaran dari individu yang memiliki tunggakan. Kolektor juga harus mampu memahami peraturan dan etika serta memiliki strategi dan teknik terkait dengan menangani konflik dengan nasabah pada saat proses penagihan tunggakan agar tetap mematuhi persyaratan dan menjaga hubungan yang profesional dengan nasabah.

Sebagai seorang kolektor, dibutuhkan kemampuan untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaannya. Ketidakberhasilan dan ketidakkonsistenan tim penagihan dalam mencapai tujuan perusahaan dapat berdampak negatif pada keuangan perusahaan, serta mengurangi pencapaian kesuksesan operasional dan prestasi perusahaan. Selain mencapai target, seorang kolektor juga harus mampu membangun hubungan interaksi yang baik dengan nasabah saat melakukan penagihan, untuk menjaga kelangsungan kerjasama dengan perusahaan. Maka dalam hal ini, perusahaan akan mempertahankan kolektor yang memiliki komitmen dan kontrol diri yang baik terhadap dirinya sendiri, karena kolektor yang memiliki komitmen dan kontrol diri yang baik cenderung lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan tugas, menghasilkan kinerja yang lebih baik, dan menjaga reputasi perusahaan melalui hubungan yang baik dengan nasabah. Kolektor juga cenderung lebih stabil secara emosional, mampu menghadapi tantangan dan tekanan pekerjaan dengan sikap yang positif. Namun, tuntutan dan tekanan dalam bekerja yang cukup tinggi dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun mental yang berpotensi menciptakan rasa jenuh dalam bekerja, memunculkan sikap negatif seperti hilangnya rasa semangat bekerja, pasrah dengan keadaan, dan mudah menyerah dalam menghadapi setiap tantangan pekerjaan.

Setelah peneliti melakukan observasi di beberapa cabang PT. Adira Finance Medan dan berdasarkan grafik data jumlah nasabah, dapat diketahui bahwa PT. Adira Finance Cabang Medan dua memiliki jumlah nasabah yang lebih tinggi dibandingkan dengan PT. Adira Finance Cabang Medan lainnya. Oleh karena itu, cabang PT. Adira Finance Medan Dua Ringroad ini memiliki tekanan target pekerjaan lebih tinggi dalam pencapaian mempertahankan nasabah serta target pemasukan dalam pengelolaan pembiayaan yang merupakan aset dari perusahaan. Terutama dalam bagian kolektor tim penagihan, mereka memiliki tuntutan memenuhi target lebih tinggi dibandingkan cabang PT. Adira Finance Medan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan PT. Adira Finance Cabang Medan Dua Ringroad, cabang Medan Dua merupakan cabang terbesar di Medan dengan tuntutan target perusahaan yang berbeda dilihat berdasarkan penempatan wilayah cabang. Selain itu, hasil dari observasi di sekitar wilayah PT. Adira Finance cabang Medan dua Ringroad ini memiliki daya beli atau faktor ekonomi yang cukup tinggi (menengah ke atas) sehingga jumlah hutang pokok dan juga jumlah keseluruhan nasabah yang dikelola (*handling*) di kantor cabang Medan Dua Ringroad ini lebih tinggi dibandingkan dengan cabang lainnya. Oleh karena itu, tuntutan pencapaian target perusahaannya juga lebih tinggi untuk mempertahankan pengelolaan pembiayaan aset perusahaan agar terus beroperasi.

Tim penagihan cabang Medan dua Ringroad wajib mencapai target bulanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, yaitu dari 3,05 hingga 4,08% per-orang setiap bulannya. Jika kolektor tidak mencapai target atau gagal dalam menagih tunggakan nasabah sesuai kesepakatan bulanan perusahaan, mereka akan menerima surat peringatan (SP) pertama dan hanya menerima gaji pokok. Jika sudah

menerima tiga surat peringatan (SP), kolektor tersebut akan diberhentikan langsung oleh perusahaan. Namun, jika kolektor berhasil mencapai atau bahkan melebihi target bulanan, mereka akan mendapatkan gaji serta bonus sebagai bentuk penghargaan atau apresiasi dari pihak perusahaan.

Dalam menjalankan tugas kunjungan, kolektor menghadapi beberapa kendala lapangan. Salah satunya, ketika mereka bertemu dengan nasabah yang tidak kooperatif atau tidak jujur mengenai situasi keuangannya, sehingga kolektor sulit bernegosiasi untuk menemukan solusi pembayaran yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Selain itu, ketidaksesuaian jadwal pertemuan antara kolektor dengan nasabah sering terjadi, seperti nasabah yang mengundur waktu pertemuan atau mengubah-ubah jadwal yang telah disepakati secara sepihak sehingga kolektor perlu mengatur ulang jadwal kunjungan. Keterbatasan akses ke daerah tempat tinggal nasabah juga menjadi tantangan bagi kolektor, karena daerah tersebut sulit dijangkau oleh kolektor dan memungkinkan kolektor mengalami resiko tinggi saat melakukan kunjungan. Kolektor juga mengalami kesulitan dalam menghubungi nasabah, dan sering kali nasabah menolak kedatangan kolektor dengan menutup pintu rumah ataupun tidak jujur mengenai keberadaan mereka, sehingga menghambat kolektor dalam mengumpulkan dana perusahaan yang menjadi tantangan kolektor untuk menangani tuntutan atas pekerjaan mereka. Maka dari itu dibutuhkan ketangguhan dalam menghadapi tantangan untuk terus optimis dan berkomitmen dalam menyelesaikan pekerjaan mereka.

Seorang kolektor harus memiliki kemampuan untuk mengontrol diri agar dapat mencari solusi yang efektif dalam menagih tagihan kepada nasabah tanpa menyinggung perasaan mereka mengingat bahwa adanya hubungan yang harus

dijaga dengan nasabah demi keberlangsungan kerjasama perusahaan. Hal ini tentu menjadi tantangan bagi seorang kolektor yang harus menyelesaikan tugasnya dengan baik untuk mempertahankan pekerjaannya. Beban kerja yang besar dan tekanan yang berkepanjangan, termasuk tuntutan perusahaan untuk mencapai target bulanan kepada setiap pekerja dengan memikirkan solusi dan juga cara berinteraksi ataupun bernegosiasi dengan nasabah yang memiliki cara pendekatan berbeda-beda. Jika sedikit saja cara yang dilakukan oleh kolektor ini salah dapat menyebabkan kesulitan dalam hal penagihan yang mengakibatkan keterlambatan ataupun target perusahaan yang tidak tercapai. Selain itu, kolektor harus siap kerja diluar kontrak kerja mereka, karena dalam waktu dan tempat penagihan sering kali disesuaikan dengan permintaan nasabah. Kolektor harus siap melaksanakan tugas penagihan di mana pun dan kapan pun nasabah ingin melakukan pembayaran. Sementara itu, kolektor juga harus mengurus laporan-laporan seperti laporan keuangan, kwitansi penagihan, dan laporan kunjungan sebagai bukti laporan bahwa kolektor telah memenuhi tugas kunjungan penagihan, semua laporan ini harus diserahkan kolektor setiap hari kepada atasan. Tekanan kerja yang berkepanjangan ini dapat mengakibatkan produktivitas kerja yang rendah dan dapat memicu stres kerja bagi kolektor. Tuntutan profesionalisme dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu untuk melakukan pekerjaan sebaik mungkin dapat menimbulkan masalah dan beban mental bagi individu, yang pada akhirnya dapat menimbulkan stres kerja.

Beehr dan Newman (dalam Sisca dkk, 2022) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta ditandai oleh gejala-gejala baik secara fisik, psikis, maupun gejala yang tampak dan perilaku yang menyimpang dari fungsi normal. Tuntutan pekerjaan menjadi penyebab utama

stres ditempat kerja dimana karyawan tidak tahu bagaimana mengelola diri dalam rangka memenuhi kebutuhan pekerjaan mereka.

Stres kerja menurut Gibson (dalam Widiasih dkk, 2022) adalah reaksi penyesuaian yang dimediasi oleh perbedaan individu dan proses psikologis yang terjadi sebagai akibat dari tindakan eksternal (lingkungan), keadaan, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan fisik berlebihan kepada seseorang.

Stres kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan tertekan yang dirasakan oleh seorang karyawan dalam menghadapi pekerjaannya, rekan kerja, dan situasi pekerjaan. Stres kerja dapat menyebabkan seseorang tidak fokus dalam mengerjakan pekerjaan karena diburu oleh tenggat waktu, lingkungan kerja yang kurang kooperatif, serta tekanan dari pihak pimpinan (Iverson & Dervan, 2018). Stres kerja dapat memberikan dampak negatif terhadap kesejahteraan mental dan fisik karyawan. Individu dengan berbagai tipe kepribadian cenderung merespon stres kerja dengan cara yang berbeda. Maka dari itu, perhatian dalam penelitian ini adalah stres kerja dan kepribadian tangguh.

Kepribadian menurut Horton (dalam Heriyanto, 2020) merupakan keseluruhan sikap, perasaan, ekspresi, dan perangai seseorang. Sikap, perasaan, ekspresi, dan perangai itu akan terwujud dalam tindakan seseorang jika dihadapkan pada situasi tertentu. Setiap orang mempunyai kecendrungan berperilaku yang baku, dan konsisten, sehingga menjadi ciri khas pribadinya. Sedangkan kepribadian menurut Schaefer dan Lamm (dalam Heriyanto, 2020) merupakan keseluruhan pola, sikap, kebutuhan, ciri khas, dan perilaku seseorang. Pola ini merupakan sesuatu yang sudah menjadi standar atau baku yang berlaku secara terus-menerus

atau konsisten dan cenderung ditampilkan dalam menghadapi situasi ataupun kehidupan tertentu.

Kobasa (dalam Wihartati, 2022) mengembangkan konsep kepribadian berdasarkan daya tahan seseorang terhadap masalah yang dialaminya. Tipe kepribadian ini disebut kepribadian tangguh. Menurut Kobasa (dalam Wihartati, 2022) kepribadian tangguh adalah susunan sifat-sifat kepribadian yang membuat seseorang lebih kuat, lebih fleksibel, lebih stabil dalam menghadapi stres dan mengurangi efek negatif yang mereka hadapi. Kobasa melihat *hardiness* sebagai kecenderungan kepribadian dalam melihat peristiwa kehidupan yang berpotensi menimbulkan stres sebagai hal yang kurang mengancam. Individu dengan kepribadian tangguh yang tinggi memiliki seperangkat sikap yang membuatnya tahan terhadap situasi yang ada, terutama kondisi stres. Pendapat ini juga diperkuat oleh Kreitner dan Kinicki (dalam Wihartati, 2022) bahwa kepribadian *hardiness* melibatkan kemampuan untuk mengubah *stressor negative* menjadi tantangan atau perilaku positif. Maddi (2013) menyatakan bahwa *hardiness* merupakan sekumpulan sikap sekaligus keterampilan yang dapat membantu individu untuk tetap mampu bertahan dan sanggup bertumbuh dalam situasi yang penuh tekanan.

Kepribadian tangguh membuat individu memiliki ketahanan terhadap stres dalam menghadapi tuntutan target perusahaan dan tantangan menghadapi kendala pada saat proses penagihan serta kontrol diri yang kuat dalam pendekatan dengan nasabah saat bernegosiasi. Mengubah tantangan menjadi suatu kesenangan, mempermudah dalam meminimalisir tekanan saat bekerja, dan juga memiliki rencana maupun tujuan yang dicapai dengan gigih serta dapat belajar dari kesalahan merupakan tipe kepribadian tangguh (Nurtjahjanti & Ratnaningsih, 2012).

Kepribadian tangguh mencakup kemampuan untuk bertahan terhadap stres, memiliki adaptabilitas yang tinggi untuk menyesuaikan diri dalam menghadapi tantangan secara cepat, memiliki kontrol diri yang kuat, dan mampu menetapkan tujuan yang jelas meskipun menghadapi kesulitan. Kepribadian tangguh membantu kolektor dalam mempertahankan fokus pada pekerjaannya, seperti menyelesaikan penagihan tepat waktu untuk mencapai target perusahaan tanpa terpengaruh oleh tekanan yang mungkin terjadi. Karakteristik kepribadian tangguh juga ditandai dengan kepercayaan diri yang tinggi dan juga tidak mudah menyerah untuk mendukung efektivitas dan efisiensi tim penagihan.

Kepribadian tangguh ini penting bagi individu untuk memiliki keyakinan pada diri sendiri dan mampu beradaptasi terhadap setiap perubahan. Individu dengan kepribadian tangguh yang tinggi mampu melihat kesempatan yang baik untuk dirinya dimasa depan, memiliki ketahanan dalam menghadapi kesulitan, percaya pada kemampuan diri mereka sendiri untuk mengatasi masalah agar mencapai tujuan, dan dapat mengelola situasi dengan baik sehingga terhindar dari kesulitan saat berada dalam dunia kerja.

Sebagai bukti kuat fenomena yang terjadi di lapangan, peneliti melakukan wawancara dengan dua kolektor PT. Adira Finance cabang Medan dua Ringroad. Berdasarkan hasil wawancara, kolektor PT Adira Finance Cabang Medan Dua Ringroad mereka merasa berat dalam hal tuntutan pekerjaan, terutama terkait dengan target yang ditetapkan perusahaan cukup tinggi dan jika tidak mencapai target dapat berakibat pada sanksi berupa surat panggilan (SP). Selain ketentuan target dari perusahaan, kolektor harus mengurus laporan-laporan setiap harinya yang harus diserahkan kepada atasan, mereka juga harus menghadapi berbagai sifat

dan karakter dari nasabah yang berbeda-beda cara pendekatannya. Dari hasil observasi, kolektor memiliki hubungan relasi kerja yang baik dengan sesama rekan tim kolektor, mereka sering berdiskusi dan mencari solusi bersama saat menghadapi suatu masalah sebagai bentuk dukungan sesama tim rekan kerja. Mereka mampu mengambil langkah-langkah logis dan efektif, serta tetap tenang, dan mengendalikan emosi mereka dengan baik ketika menghadapi nasabah yang tidak kooperatif, seperti nasabah sering mengubah jadwal pembayaran di luar jam kerja kolektor dan lokasi penagihan yang jauh dari tempat tinggal atau tempat kerja kolektor. Hal-hal lain yang dilakukan nasabah sering kali menghambat proses pembayaran, yang berdampak langsung pada kolektor di PT. Adira Finance Cabang Medan Dua Ringroad. Oleh karena itu, mereka melatih keterampilan yang mereka miliki dalam menghadapi masalah tersebut. Selain itu, mereka belajar untuk lebih memahami kondisi nasabah, juga memotivasi diri sendiri untuk lebih fokus dalam memenuhi tanggung jawab pekerjaan dan meningkatkan kualitas diri. Hal ini berkaitan dengan adanya indikasi kepribadian tangguh dalam diri seorang kolektor, individu yang memiliki kepribadian tangguh yang tinggi akan mampu mengelola stres kerja, tekanan dan tuntutan kerja menjadi suatu tantangan positif dengan adanya tujuan untuk mendapatkan reward atau apresiasi dari perusahaan dan menghindari surat panggilan (SP).

Dilihat dari hasil rangkuman wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa indikasi kepribadian tangguh merupakan suatu faktor yang ada pada diri kolektor, yang menjadi sumber terciptanya hal-hal positif yang bersifat menguntungkan bagi mereka. Kolektor memiliki ketahanan terhadap stres dalam menghadapi tuntutan pekerjaan, target perusahaan dan tantangan dalam

menghadapi berbagai karakter nasabah dalam proses penagihan. Kolektor mampu melindungi diri dari tekanan dan tantangan lingkungan kerja dengan sikap yang positif. Mereka juga memiliki kemampuan dalam menyesuaikan diri yang baik terhadap lingkungan kerja, proaktif memecahkan masalah dan mencari cara untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pekerjaannya dengan ide-ide yang kreatif. Selain itu, mereka mampu mengontrol emosi saat berhadapan dengan nasabah selama proses penagihan dan memiliki kemampuan komunikasi yang dapat membangun keterbukaan dengan nasabah. Kolaborasi tim memberikan suatu bentuk dukungan antar sesama rekan kerja, dan memiliki optimisme tinggi terhadap masa depan. Mereka fokus pada pencarian solusi daripada masalah, membangun harapan positif, melihat tantangan sebagai peluang untuk tumbuh dan bersedia melakukan perbaikan dalam diri. Dalam konteks perilaku yang mereka munculkan, ini mencerminkan suatu bentuk kepribadian tangguh.

Individu yang memiliki kepribadian tangguh memiliki kemampuan untuk mengatasi tekanan dengan lebih baik. Mereka mampu menyesuaikan diri secara lebih efektif, sehingga dapat terhindar dari peristiwa yang dapat menimbulkan stres. Mereka memiliki komitmen yang mendalam terhadap pekerjaan dan diri mereka sendiri, serta mereka melihat perubahan sebagai sesuatu yang menarik dan menantang lebih dari pada memandang sesuatu yang mengancam atau hambatan yang tidak bisa mereka lalui.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Hubungan Antara Kepribadian Tangguh Dengan Stres Kerja Pada Kolektor Di PT. Adira Finance Cabang Medan Dua Ringroad”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut, apakah ada hubungan antara kepribadian tangguh dengan stres kerja pada kolektor di PT. Adira Finance Cabang Medan Dua Ringroad?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang sudah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepribadian tangguh dengan stres kerja pada kolektor di PT. Adira Finance Cabang Medan Dua Ringroad.

1.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian teoritis yang telah dikemukakan, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan negatif antara kepribadian tangguh dengan stres kerja pada kolektor. Dengan asumsi semakin tinggi kepribadian tangguh yang dimiliki kolektor, semakin rendah tingkat stres kerja yang dimiliki kolektor. Sebaliknya, semakin rendah kepribadian tangguh yang dimiliki kolektor, semakin tinggi tingkat stres kerja yang dimiliki kolektor.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini bagi mahasiswa ilmu psikologi terutama pada bidang Psikologi Industri dan Organisasi khususnya mengenai kepribadian tangguh yang mempelajari hubungan dengan stres kerja. Serta hasil penelitian ini juga diharapkan untuk memperkaya sumber kepustakaan penelitian sehingga mencapai hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai penunjang untuk bahan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang berarti bagi PT. Adira Finance Cabang Medan Dua Ringroad sehubungan dengan pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki terutama mengenai kepribadian tangguh dengan stres kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Stres Kerja

2.1.1 Pengertian Stres Kerja

Menurut Luthans (dalam Sisca dkk, 2022) stres merupakan respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik dan psikologis. Stres tidak hanya dalam konteks lingkungan kerja, melainkan dari perilaku anggota organisasi yang dipengaruhi bahwa individu merupakan bagian dari organisasi yang tentu mempunyai variasi budaya organisasi antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya.

Pendapat ini didukung oleh Beehr dan Newman (dalam Sisca dkk, 2022) yang mendefinisikan mengenai stres kerja sebagai kondisi dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta ditandai oleh gejala-gejala baik secara fisik, psikis maupun gejala yang tampak dan perilaku yang menyimpang dari fungsi normal. Tuntutan pekerjaan menjadi penyebab utama stres ditempat kerja dimana karyawan tidak tahu bagaimana mengelola diri dalam rangka memenuhi kebutuhan pekerjaan mereka.

Stres kerja, menurut Gibson (dalam Widiasih dkk, 2022) adalah reaksi penyesuaian yang dimediasi oleh perbedaan individu dan proses psikologis yang terjadi sebagai akibat dari tindakan eksternal (lingkungan), keadaan, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan fisik berlebihan kepada seseorang.

Stres kerja menurut Frantz & Holmgren (dalam Inversion & Dervan 2018) merupakan segala bentuk gangguan mental yang dialami individu terkait dengan pekerjaan yang dilakukannya. Sedangkan menurut Robbins &

Judge (2008) stres kerja adalah satu kondisi dinamis dimana seseorang menghadapi kemungkinan, tuntutan, atau bahkan sumber daya yang relevan dengan apa yang mereka inginkan, dengan konsekuensi yang dianggap tidak dapat diprediksi tetapi krusial.

Stres kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan tertekan yang dirasakan oleh seorang karyawan dalam menghadapi pekerjaannya, orang-orang yang ada disekitar tempat kerja, dan situasi-situasi pekerjaan. Stres kerja dapat menyebabkan seseorang tidak fokus dalam mengerjakan pekerjaan karena diburu oleh tenggat waktu, lingkungan kerja yang kurang kooperatif, serta tekanan dari pihak pimpinan (Iverson & Dervan, 2018).

Stres kerja menurut Zainal (dalam Mukhtar, 2021) merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang memengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan. Pendapat ini juga didukung oleh Handoko (dalam Mukhtar, 2021) stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi cara pandang, perasaan, dan kondisi individu, akibat tekanan yang melemahkan kemampuan individu dalam mengelola dirinya dan berdampak terhadap kesehatan fisik dan mental sehingga memperlambat pelaksanaan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan reaksi fisik dan psikis yang muncul dalam diri individu berdasarkan cara individu menilai tekanan atau beban yang mereka hadapi dalam lingkungan organisasi karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki individu.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Tidak sedikit faktor didalam organisasi yang dapat memengaruhi stres kerja. Tekanan untuk menghindari kesalahan atau menyelesaikan tugas dalam waktu yang sempit, beban kerja yang berlebihan, atasan yang selalu menuntut dan tidak peka, serta lingkungan kerja yang kurang menyenangkan atau tidak kooperatif.

Menurut Robbins (dalam Cahyono, 2019) terdapat tiga sumber utama yang mempengaruhi stres kerja, yaitu:

a. Faktor lingkungan

Keadaan lingkungan yang tidak menentu akan dapat menyebabkan pengaruh pembentukan struktur organisasi yang tidak sehat terhadap karyawan.

b. Faktor organisasi

Dalam organisasi terdapat beberapa faktor yang dapat menimbulkan stres yaitu *role demands*, *interpersonal demand*, *organizational structure*, dan *organizational leaderships*.

c. Faktor individual

Pada dasarnya, faktor yang terkait dalam hal ini muncul dari dalam keluarga, masalah ekonomi dan karakteristik kepribadian bawaan.

Faktor ini mencakup kehidupan pribadi seseorang terutama persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian bawaan.

1. Faktor persoalan keluarga, survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap bahwa hubungan pribadi dan keluarga sebagai suatu yang sangat berharga. Hubungan yang kurang

baik dalam keluarga dapat membuat seseorang mengalami tekanan pekerjaannya.

2. Masalah ekonomi, diciptakan oleh individu yang tidak dapat mengelola sumber daya keuangan mereka merupakan satu contoh kesulitan pribadi yang dapat menciptakan stres bagi seseorang dan mengalihkan perhatiannya dalam bekerja.
3. Karakteristik kepribadian, faktor yang penting mempengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar seseorang. Artinya gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya berasal dari dalam kepribadian orang itu sendiri.

Marliani (dalam Iverson & Dervan, 2018) mengutarakan faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja yaitu:

1. Faktor lingkungan kerja, berupa kondisi lingkungan fisik, manajemen Perusahaan, ataupun lingkungan sosial di lingkungan pekerjaan.
2. Faktor pribadi sebagai pemicu stres. Secara umum, faktor pribadi dikelompokkan sebagai berikut:
 - a. Tidak adanya dukungan sosial, yang artinya stres akan muncul pada karyawan yang tidak mendapat dukungan sosial. Dukungan sosial dapat berupa dukungan dari lingkungan pekerjaan (seperti dukungan dari atasan, rekan kerja, ataupun bawahan) serta dukungan dari keluarga.
 - b. Tidak adanya kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan di perusahaan atau organisasi. Hal ini berkaitan dengan hak dan kewenangan karyawan dalam

menjalankan tugas dan pekerjaannya. Banyak karyawan mengalami stres kerja ketika mereka tidak dapat memutuskan persoalan yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya. stres kerja juga dapat terjadi ketika karyawan tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut diri karyawan.

- c. Kondisi lingkungan kerja. Kondisi lingkungan kerja fisik seperti suhu yang terlalu panas atau dingin, terlalu sesak bising, kurang cahaya, dan lainnya. Ruangan terlalu panas menyebabkan ketidaknyamanan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Suara bising seperti suara mesin pabrik bisa memberikan andil yang besar terhadap munculnya stres kerja, sebab beberapa orang sangat sensitif pada kebisingan dibandingkan dengan karyawan lain.
- d. Manajemen yang tidak sehat. Banyak karyawan mengalami stres kerja ketika gaya kepemimpinan para manajernya cenderung neurotis, yaitu seorang pemimpin yang sangat sensitif, tidak percaya orang lain (khususnya bawahan). Perfeksionis, terlalu mendramatisir suasana hati atau peristiwa sehingga mempengaruhi pembuatan keputusan di tempat kerja. Atasan yang selalu curiga terhadap bawahannya, membesarkan masalah yang kecil, menyebabkan karyawan tidak leluasa menjalankan pekerjaannya, yang berujung pada munculnya stres kerja.
- e. Tipe kepribadian. Karyawan dengan kepribadian tipe A cenderung mengalami stres dibandingkan dengan kepribadian

tipe B. Berapa kepribadian tipe ini adalah sering merasa diburu-buru dalam melaksanakan pekerjaannya, tidak sabar, konsentrasi pada lebih dari satu pekerjaan pada waktu yang sama, cenderung tidak puas terhadap hidup, cenderung berkompetisi dengan karyawan lain meskipun dalam situasi yang nonkompetitif.

- f. Peristiwa pengalaman pribadi. Stres kerja sering disebabkan pengalaman pribadi yang menyakitkan, kematian pasangan, perceraian, sekolah, anak sakit atau gagal sekolah, kehamilan tidak diinginkan, peristiwa traumatis, atau menghadapi masalah pelanggaran hukum. Banyak kasus juga menunjukkan tingkat stres paling tinggi terjadi pada seseorang yang ditinggal mati pasangannya, sementara stres yang paling rendah disebabkan oleh perpindahan tempat tinggal. Selain itu, ketidakmampuan memenuhi kebutuhan sehari-hari, kesepian, dan perasaan tidak aman.

Budiasa (2021) memaparkan faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja antara lain:

1. Faktor pekerja, faktor ini termasuk faktor internal dimana hal yang menjadi pendorong terjadinya stres kerja berasal dari dalam pribadi pekerja itu sendiri. Seperti masalah keluarga, keuangan, utang piutang, kenyamanan yang dirasakan pekerja yang berkaitan dengan lingkungannya, teman kerja atau pun atasannya, juga faktor *fatigue* (kelelahan) dari pekerja itu sendiri, kesehatan pekerja dan juga kepribadian secara psikologis.

2. Faktor Perusahaan atau tempat kerja, faktor ini pun dikatakan sebuah faktor internal, biasanya akan muncul karena perbedaan persepsi dan timbulnya perselisihan dari hak dan kewajiban antara perusahaan atau tempat kerja dengan pekerja. Faktor hak berupa kompensasi merupakan faktor yang sangat dominan mempengaruhi stres kerja. Idealnya hal yang membuat pekerja betah bekerja di sebuah perusahaan adalah kompensasi, kompensasi bisa berupa materiil maupun *immaterial*, kompensasi akan berkaitan dengan erat dengan *job description* dan *job list* yang diterima pekerja tersebut dalam arti bisa disebut dengan beban dan tanggung jawab pekerja, waktu kerja yang tidak sepadan dengan tenaga yang dikeluarkan dapat pula menyebabkan stres kerja yang tidak produktif.
3. Faktor eksternal, berupa lingkungan baik lingkungan pekerja diluar tempat kerja maupun faktor yang muncul dari dalam tempat kerja sendiri misal faktor tempat kerja yang tidak nyaman dan alat pelindung diri yang tidak memadai untuk pekerjaan tersebut, kondisi atasan dan rekan kerjaan yang membuat lingkungan menjadi sahabat yang baik untuk pekerja dan juga hal lainnya.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan fisik dan psikis yang dirasakan oleh individu dalam melakukan pekerjaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah faktor lingkungan, organisasi, individu (kepribadian).

2.1.3 Aspek-Aspek Stres Kerja

Beehr & Newman (dalam Sisca dkk, 2022) menjelaskan bahwa terdapat beberapa aspek-aspek stres kerja yaitu:

1. Fisiologis, merupakan perubahan-perubahan yang terjadi terhadap metabolisme organ tubuh yang termasuk dalam aspek fisik adalah gangguan makan, tekanan jantung dan tekanan darah meningkat, termasuk juga sekresi adrenalin, kelelahan fisik, dan memicu serangan jantung. Stres kerja banyak berpengaruh pada sistem pembuluh jantung dan perut serta berperan dalam kelelahan fisik yang berlebihan.
2. Psikologis, menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja sehingga karyawan menjadi malas dan kehilangan motivasi dalam bekerja dan menyelesaikan tugasnya. Mengalami ketegangan, kebingungan, mudah tersinggung, perasaan frustrasi, mudah marah, menjadi lebih sensitif, perasaan tertekan, kegeisahan yang berkepanjangan dan cenderung menarik diri, penurunan fungsi intelektual dan berkurangnya konsentrasi.
3. Perilaku, perubahan-perubahan atau situasi dimana produktivitas karyawan menurun. Seperti bermalas-malasan dan menghindari pekerjaan, mengkonsumsi makanan berlebihan sebagai bentuk pelarian, meningkatnya kebiasaan merokok, mengkonsumsi alkohol serta mengkonsumsi obat-obatan, dan meningkatnya perilaku yang beresiko agresif.

Menurut Kock (dalam Sarah & Imran, 2018) terdapat empat aspek dalam stres kerja yaitu:

1. Peran yang tidak jelas, adanya kekaburan dalam fungsi dan tugas yang harus dilakukan oleh karyawan. Dengan kata lain karyawan tidak mengerti apa yang diharapkan perusahaan kepada dirinya, atau apa yang dinilai dari dirinya. Munculnya perasaan yang tidak jelas sehingga menyebabkan karyawan kurang mendalami pekerjaannya, karyawan jadi bingung apa yang harus ia kerjakan sesuai dengan laporan perusahaan, hal ini dapat mendorong munculnya stres kerja pada karyawan.
2. Aspek yang berhubungan dengan tugas yakni menyangkut tugas atau apa yang harus dilakukan karyawan, termasuk dalam aspek ini seperti kesulitan dalam tugas atau ketidakjelasan terhadap tugas, kelebihan atau kekurangan pekerjaan dan kebutuhan karyawan yang tidak terpenuhi.
3. Tekanan yang menyangkut aktivitas, yang harus diselesaikan dengan tujuan situasional yang meliputi: pekerjaan yang harus diselesaikan tepat pada waktu tertentu, perubahan kebijaksanaan yang tiba-tiba dan iklim kerja yang tidak menentu. Apabila tekanan ini sering terjadi maka dapat memicu timbulnya stres kerja pada karyawan.
4. Konflik peran merupakan aktivitas karyawan yang berhubungan dengan konflik didalam Perusahaan. Seperti supervisor yang otoriter, hubungan atasan bawahan, teman sejawat dan perbedaan nilai karyawan. Akibat dari konflik peran ini karyawan mengalami kekhawatiran, frustrasi, apatis, kurang perhatian terhadap kerjaan, sering absen ataupun terlambat kerja bahkan pindah kerja.

Menurut Gibson (dalam Cahyono, 2019) terdapat empat aspek dari stres kerja, yaitu:

1. Lingkungan fisik, tekanan yang berhubungan dengan keadaan lingkungan fisik yang menimbulkan tekanan pada individu.
2. Individu, tekanan yang berhubungan dengan konflik peran, ketidakpastian peran, beban kerja yang berat, beban tanggung jawab, tidak ada kemajuan karier, tidak adanya desain pekerjaan.
3. Kelompok, adanya hubungan yang kurang baik dengan rekan kerja.
4. Keorganisasian, partisipasi menyangkut sampai seberapa jauh pengetahuan individu, pendapat gagasannya dimasukkan dalam proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian-uraian di atas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek stres kerja adalah fisiologis, psikologis, perilaku, peran yang tidak jelas yang berhubungan dengan tugas, tekanan aktivitas, konflik peran, kelompok, dan keorganisasian.

2.2 Kepribadian Tangguh

2.2.1 Pengertian Kepribadian Tangguh

Kobasa (dalam Wihartati, 2022) mengembangkan konsep kepribadian berdasarkan daya tahan seseorang terhadap masalah yang dialaminya. Tipe kepribadian ini disebut kepribadian tangguh. Menurut Kobasa (dalam Wihartati, 2022), kepribadian tangguh adalah susunan sifat-sifat kepribadian yang membuat seseorang lebih kuat, lebih fleksibel, lebih stabil dalam menghadapi stres dan mengurangi efek negatif yang mereka hadapi. Kobasa

melihat *hardiness* sebagai kecenderungan kepribadian dalam melihat peristiwa kehidupan yang berpotensi menimbulkan stres sebagai hal yang kurang mengancam. Individu dengan kepribadian tangguh yang tinggi memiliki seperangkat sikap yang membuatnya tahan terhadap situasi yang ada, terutama kondisi stres. Pendapat ini juga diperkuat oleh Kreitner dan Kinicki (dalam Wihartati, 2022) bahwa kepribadian tangguh melibatkan kemampuan untuk mengubah *stressor negative* menjadi tantangan atau perilaku positif.

Maddi (2013) menyatakan bahwa *hardiness* merupakan sekumpulan sikap sekaligus keterampilan yang dapat membantu individu untuk tetap mampu bertahan dan sanggup bertumbuh dalam situasi yang penuh tekanan. Sedangkan menurut Cotton (dalam Sardiman, 2007) kepribadian tangguh adalah komitmen yang kuat terhadap diri sendiri, sehingga dapat menciptakan tingkah laku yang aktif terhadap lingkungan dan menetralkan situasi-situasi yang menekan. Seseorang yang *hardiness* memiliki keberanian berkonfrontasi terhadap perubahan atau perbedaan dan menarik hikmah dari keadaan tersebut Foster & Dion (dalam Lestari Dkk, 2022). Menurut Lestari dkk (2022), kepribadian tangguh (*hardiness*) mengurangi pengaruh kejadian-kejadian hidup yang mencekam dengan meningkatkan penggunaan strategi penyesuaian, antara lain dengan menggunakan sumber-sumber sosial yang ada di lingkungannya untuk dijadikan tameng, motivasi, dan dukungan dalam menghadapi masalah ketegangan yang dihadapinya dan memberikan kesuksesan.

Individu yang memiliki keyakinan tinggi, akan dapat melihat kesempatan yang baik untuk dirinya di masa depan, dapat melihat dan

mengelola situasi dengan baik sehingga dapat terhindar dari kesulitan saat berada dalam dunia kerja. Selain itu, individu yang memiliki kepribadian tangguh dapat menetapkan tujuan yang akan diraih sesuai dengan minatnya, dapat mengurangi tekanan akibat tantangan di dunia kerja, dan juga memiliki rencana maupun tujuan yang dicapainya dengan gigih serta dapat belajar dari kesalahan (Nurtjahjanti & Ratnaningsih, 2012).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepribadian tangguh adalah karakteristik kepribadian yang melibatkan kemampuan untuk mengendalikan dan mengontrol kejadian-kejadian yang tidak menyenangkan dan mampu memberikan makna positif terhadap kejadian tersebut sehingga mampu meminimalisir tekanan yang dapat memicu timbulnya stres, serta terlibat aktif dalam menyelesaikan tekanan tersebut.

2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepribadian Tangguh

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepribadian tangguh yang dikemukakan oleh Wihartati (2022) antara lain:

1. Kemampuan untuk membuat rencana yang nyata atau realistis dengan kemampuan individu untuk merencanakan hal-hal yang realistis, maka ketika dihadapkan pada suatu masalah individu mengetahui apa yang sebaiknya dilakukan dalam situasi tersebut.
2. Memiliki kepercayaan diri dan sikap positif, dengan ini ia menghadapi situasi dengan cara yang lebih santai dan optimis, sehingga dapat menghindari stres.

3. Mengembangkan keterampilan komunikasi dan kemampuan untuk menghadapi emosi yang kuat berulang kali.

Menurut syah (dalam Lestari, 2022) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepribadian tangguh yaitu:

1. Faktor internal, yang ada didalam diri individu itu sendiri yang meliputi pembawaan dan potensi psikologis tertentu yang turut mengembangkan diri sendiri
2. Faktor eksternal, yang datang dari luar atau dari seseorang yang meliputi lingkungan, pendidikan, pengalaman dalam berinteraksi dengan lingkungan.

Menurut Hurlock (dalam Lestari dkk, 2022) beliau mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi ketangguhan kepribadian seseorang adalah sebagai berikut: pengalaman awal, pengaruh budaya, ciri-ciri fisik, kondisi fisik, keberhasilan dan kegagalan, penerimaan sosial, pengaruh keluarga, dan tingkat penyesuaian.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepribadian tangguh umumnya adalah internal dan eksternal dari diri individu itu sendiri yang didapat dari berbagai pengalaman-pengalaman hidupnya.

2.2.3 Aspek-Aspek Kepribadian Tangguh

Adapun aspek-aspek *hardiness* menurut Kobasa (dalam Wihartati, 2022) sebagai berikut:

1. *Control* (Kontrol)

Keyakinan bahwa individu dapat mempengaruhi segala sesuatu yang terjadi dalam hidupnya. Kecendrungan individu untuk merasa dan bertindak seolah-olah semua sikap yang diambil akan memiliki pengaruh terhadap kehidupan. Individu dengan kontrol yang tinggi mempersepsikan kehidupan melalui imajinasi, pengetahuan, keterampilan serta pilihan yang dimilikinya, serta memiliki kendali kognitif atau kemampuan, menilai, menyatukan berbagai peristiwa kedalam rencana kehidupan selanjutnya. Kontrol meningkatkan ketahanan stres individu dengan meningkatkan perseptual bahwa peristiwa yang dapat menimbulkan stres adalah suatu hal yang alami. Kontrol dapat muncul dalam bentuk kemampuan untuk mengendalikan proses pengambilan keputusan pribadi dan kemampuan untuk memilih dengan bebas diantara beragam tindakan yang dapat diambil. Kobasa juga mengatakan bahwa individu dengan kontrol yang tinggi memiliki keterampilan untuk mengatasi masalah dengan respon-respon yang tepat. Dengan demikian individu yang memiliki kontrol yang kuat akan lebih optimis dalam menghadapi hal-hal diluar dirinya.

2. *Commitment* (Komitmen)

Kecendrungan untuk terlibat dalam aktivitas dan melihat bahwa hidup memiliki makna dan tujuan. Individu yang memiliki komitmen tinggi umumnya memiliki tujuan yang membantu mereka dalam mengidentifikasi dan menentukan makna dibalik peristiwa, suatu hal yang ditemui, serta yang berasal dari orang-orang disekeliling mereka.

Individu dengan komitmen tinggi tidak mudah terpengaruh oleh situasi dibawah tekanan karena meeka berfokus pada diri sendiri dan bagaimana hubungan dirinya dengan orang yang berada disekitarnya. Artinya, individu yang memiliki komitmen yang baik dapat membangun hubungan sosial dengan terlibat aktif dan melakukan pendekatan dengan lingkungan sekitarnya dan bukan sebaliknya, menjadi pasif lalu menghindar dari lingkungan sosialnya.

3. *Challenge* (Tantangan)

Secara kognitif, individu dengan tantangan yang tinggi akan memiliki keluwesan dalam bersikap sehingga dapat menggabungkan dan menilai ancaman dari situasi baru secara afektif. Keluwesan kognitif ini menjadikan individu terlatih untuk merespon kejadian yang tidak terduga sebagai suatu masalah atau tantangan yang perlu diatasi. Tantangan meringankan stres dengan mempersepsikan peristiwa yang menimbulkan stres sebagai suatu hal yang menarik dari pada suatu hal yang mengancam. Tantangan akan membuat individu lebih terbuka dan fleksibel dalam menghadapi berbagai situasi, serta menjadikan individu tersebut menjadi lebih terhubung dan efektif dalam memberikan penilaian pada peristiwa yang dihadapi.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa aspek kepribadian tangguh yaitu *control* (control), *commitmen* (komitmen), dan *challenge* (tantangan).

2.3 Kolektor

2.3.1 Definisi Kolektor

Dalam suatu perekonomian bisnis baik perusahaan mikro, menengah atau Perusahaan besar sekalipun tidak luput dari kebutuhan kredit. Sejak dahulu hingga saat ini kesehatan kredit merupakan tolak ukur bagi suatu lembaga keuangan seperti bank atau perusahaan pemberi kredit. Kelancaran kredit yang diberikan nasabah dapat mempengaruhi perkembangan dan laba perusahaan itu sendiri. Kelancaran kredit tersebut juga merupakan hasil dari kerja keras karyawan penagihan. Pada umumnya karyawan penagihan atau kolektor merupakan bagian penting dalam sebuah perusahaan perkreditan.

Sesuai dengan sebutannya dan pekerjaannya seorang kolektor memiliki tugas utama yaitu untuk menagih atau mengumpulkan, menjemput angsuran para debitur. Kolektor merupakan individu atau sekumpulan orang yang memberikan jasa menagih utang seseorang atau lembaga yang menyewa jasa mereka, menurut pendapat kasmir (dalam Sasongko, 2020). Secara umum kolektor merupakan seseorang yang mengumpulkan pembayaran dari individu yang memiliki tunggakan. Kolektor juga harus mampu memahami peraturan dan etika serta memiliki strategi dan teknik terkait dengan menangani konflik dengan nasabah pada saat proses penagihan tunggakan agar tetap mematuhi persyaratan dan menjaga hubungan yang profesional dengan nasabah.

Tujuan dibentuknya tim kolektor guna mengusahakan agar pembayaran dari nasabah sesuai dengan tanggal jatuh tempo, dapat mengoptimalkan laba, meminimalkan kerugian atas angsuran yang tertunggak, serta menjaga kestabilan dan kesehatan keuangan perusahaan, dan melaksanakan hak

perusahaan berkaitan dengan *term and condition* yang telah disepakati dalam perjanjian, seperti penarikan, pengenaan denda, sanksi, dan lain sebagainya. Sebagai seorang kolektor tentu dituntut untuk dapat melakukan yang terbaik dalam melakukan pekerjaan. Karena, jika tim penagihan gagal dan tidak konsisten dalam mencapai tujuan perusahaan akan berdampak negatif pada keuangan perusahaan serta penurunan dalam pencapaian kesuksesan dalam operasional dan prestasi perusahaan. Untuk menjadi kolektor yang baik, dibutuhkan kesungguhan, dan tanggung jawab yang besar beserta kejujuran dalam menjalankan tugas pekerjaan. memiliki kemampuan dalam berfikir dan kesabaran dalam proses penagihan.

Kolektor juga memiliki tanggung jawab khusus dalam pekerjaannya seperti dalam penanganan penyelewengan agar terhindar dari kasus penipuan yang dapat merugikan dari berbagai pihak, mampu dalam pendekatan penagihan proaktif untuk mencegah tunggakan pembayaran lebih besar, mengedukasi para nasabah agar memberikan informasi atas konsekuensi tunggakan, mampu mengembangkan strategi dalam penagihan yang lebih efektif, menganalisis portofolio penagihan guna mengidentifikasi pola yang mempengaruhi rancangan strategi yang tepat untuk meningkatkan efisiensi dan hasilnya. Peran kolektor dapat bervariasi tergantung pada ukuran dan jenis perusahaan serta kompleksitas portofolio penagihan yang mereka tangani.

2.3.2 Job Desk Kolektor

Profesi kolektor di perusahaan memegang peran penting dalam menjaga dana perusahaan dengan memastikan pembayaran tunggakan berjalan dengan baik. Tanggung jawab seorang kolektor adalah menjaga pembayaran dari nasabah yang memiliki tunggakan agar melakukan pembayaran tepat waktu sesuai dengan kesepakatan perusahaan. Kolektor memiliki tugas utama dalam melaksanakan pekerjaannya yaitu:

1. Melakukan kunjungan nasabah

Kolektor yang berperan aktif di lapangan bertanggung jawab untuk melaksanakan kunjungan langsung ke lokasi nasabah yang memiliki tunggakan dengan perusahaan, selain itu kolektor memiliki tugas untuk menghubungi nasabah yang memiliki kewajiban pembayaran secara proaktif melalui berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, email, surat resmi untuk memberitahukan bahwasannya nasabah sudah memasuki waktu pembayaran tunggakan.

2. Bernegosiasi dengan nasabah

Dalam menjalankan tugasnya, kolektor harus mampu berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah, karena mereka sering berhadapan dengan nasabah yang mengalami kesulitan keuangan. Kolektor harus bertugas untuk mendengarkan masalah yang dihadapi nasabah, menawarkan solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak, dan tetap memastikan membayar tagihan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

3. Membuat laporan penagihan

Kolektor yang telah melaksanakan kunjungan wajib menulis laporan kunjungan sebagai bukti bahwa kolektor telah melaksanakan pekerjaannya, kemudian kolektor yang telah menerima pembayaran oleh nasabah wajib membuat laporan kwitansi keuangan sebagai bukti bahwa nasabah telah melakukan kewajibannya dalam membayar tagihan

2.4 Hubungan Kepribadian Tangguh Dengan Stres Kerja

Kepribadian tangguh (*hardiness personality*) memiliki peran penting dalam bagaimana seseorang menanggapi tuntutan pekerjaan, dengan terbentuknya penilaian dan respon positif, individu yang memiliki kepribadian tangguh akan memberikan respon yang baik atas tuntutan perusahaan dan memberikan makna positif terhadap tuntutan tersebut. Individu akan menjadi lebih optimis bahwa situasi tersebut dianggap sebagai tantangan yang dapat dihadapi sehingga mampu mengelolanya dengan baik. Kepribadian tangguh dapat dikatakan sebagai perlindungan psikologis yang membantu individu dalam mengatasi tekanan yang dapat memicu timbulnya stres.

Hal ini sesuai dengan pendapat Astuti (dalam, Septiningsih dan Iqbal 2021) yang menyatakan bahwa kepribadian tangguh akan mengarahkan individu pada *transformational coping* yang akan mengubah situasi penuh stres menjadi bentuk-bentuk yang tidak mengandung stres, sehingga menunjukkan ketegangan dalam taraf yang rendah, sehingga rendahnya ketegangan tersebut mampu mengurangi gejala stres. Kepribadian tangguh membantu individu untuk mengembangkan ketahanan terhadap stres kerja untuk tetap produktif dalam bekerja serta

memudahkan mereka dalam beradaptasi dalam tuntutan dan target perusahaan serta tantangan dalam bekerja.

Penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya oleh Astuti dan Dodik (2012). "*Hubungan Antara Kepribadian Hardiness Dengan Stres Kerja Pada Anggota Polri Bagian Operasional Di Polresta Yogyakarta*" yang membuktikan bahwa ada hubungan negatif antara kepribadian *hardiness* dengan stres kerja pada anggota Polri di Polresta Yogyakarta.

Selanjutnya penelitian ini sejalan dengan penelitian Riyanti dan Rahmadani (2019). "*Hubungan Antara Hardiness Dengan Stres Kerja Pada Perawat Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum daerah Banyumas*" yang menyatakan bahwa hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *hardiness* dengan stres kerja. Semakin kuat *hardiness* maka semakin rendah stres kerja yang dialami perawat, dan sebaliknya semakin lemah *hardiness* maka semakin tinggi stres kerja yang dialami perawat.

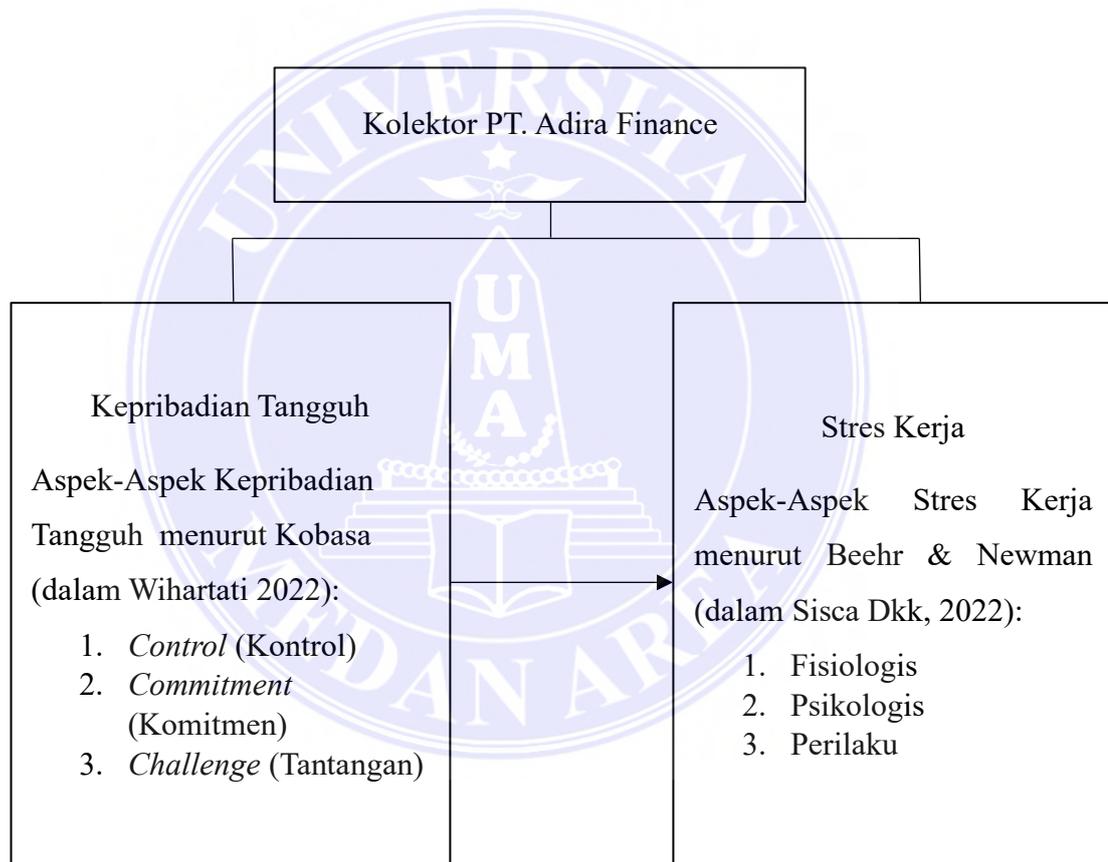
Selanjutnya penelitian ini juga didukung oleh penelitian Septiningsih dan Iqbal (2021). "*Karakter Kepribadian Tahan Banting (Hardiness) Sebagai Prediktor Stres Kerja (Work Stress) Pada Anggota Polri*" yang menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan kepribadian tahan banting berhubungan negatif dengan stres kerja. Partisipan yang memiliki kepribadian tahan banting yang tinggi, tingkat stresnya lebih rendah.

Berdasarkan penjelasan diatas serta penelitian-penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa kepribadian tangguh merupakan salah satu aspek penting yang harus dicermati oleh pihak perusahaan dan individu itu sendiri. Individu yang memiliki kepribadian tangguh

mampu menghadapi stres serta meminimalisir tekanan pekerjaan. Sehingga dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat adanya hubungan antara kepribadian tangguh dengan stres kerja.

2.5 Kerangka Konseptual

Hubungan antara kepribadian tangguh dengan stres kerja pada kolektor di PT. Adira Finance cabang Medan Dua Ringroad.



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan baru yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur secara statistik atau cara lainnya dari suatu kuantifikasi (pengukuran). Penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif lebih memusatkan perhatian pada beberapa gejala yang mempunyai karakteristik tertentu didalam kehidupan manusia yaitu: variabel, menurut Jaya (2020).

Dalam pendekatan kuantitatif, hakikat hubungan di antara variabel-variabel selanjutnya akan dianalisis dengan alat uji statistik serta menggunakan teori yang objektif menurut Jaya (2020). Penelitian ini ingin melihat hubungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat dengan data diungkap melalui, alat ukur yang akan diskor dalam bentuk angka, dan akan dianalisis statistik.

3.2 Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2013), merupakan suatu karakteristik atau atribut dari individu tau organisasi yang dapat diukur atau di observasi yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan pelajaran dan kemudian ditarik kesimpulan

Pada penelitian ini terdapat dua variable, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas (*independent variable*) : Kepribadian Tangguh (X)
2. Variabel Terikat (*dependent Variable*) : Stres Kerja (Y)

3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi Operasional dimaksud agar pengukuran variabel dalam penelitian lebih terarah dan dapat diukur dengan metode pengukuran yang dipersiapkan, guna menghindari terjadinya perbedaan dalam melakukan interpretasi setiap variabel dalam penelitian ini. Adapun definisi operasional dari variable-variabel penelitian tersebut dirumuskan sebagai berikut:

1. Stres kerja merupakan reaksi fisik dan psikis yang muncul dalam diri individu berdasarkan cara individu menilai tekanan atau beban yang mereka hadapi dalam lingkungan organisasi karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki individu. Dalam penelitian ini stres kerja diukur dari tiga aspek menurut Beehr & Newman (dalam Sisca dkk, 2022) yaitu: fisiologis, psikologis, dan perilaku.
2. Kepribadian tangguh merupakan karakteristik kepribadian yang melibatkan kemampuan untuk mengendalikan dan mengontrol kejadian-kejadian yang tidak menyenangkan dan mampu memberikan makna positif terhadap kejadian tersebut sehingga mampu meminimalisir tekanan yang dapat memicu timbulnya stres, serta terlibat aktif dalam menyelesaikan tekanan tersebut. Dalam penelitian ini kepribadian tangguh diukur dari tiga aspek menurut Kobasa (dalam Wihartati, 2022) yaitu: *control* (kontrol), *Commitment* (komitmen), dan *challenge* (tantangan).

3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2013) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah kolektor yang bekerja sebagai bagian tim penagihan perusahaan PT. Adira Finance cabang Medan dua Ringroad dalam menangani nasabah yang memiliki tunggakan pada perusahaan PT. Adira Finance cabang Medan dua Ringroad. Jumlah keseluruhan kolektor bagian tim penagihan berjumlah 48 orang, berperan aktif di lapangan dalam melaksanakan kunjungan penagihan.

3.4.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013) Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dalam penelitian ini dipilih berasal dari keseluruhan kolektor bagian tim penagihan lapangan yang berjumlah 48 orang, berperan aktif di lapangan dalam melaksanakan kunjungan penagihan nasabah yang memiliki tunggakan pada perusahaan PT. Adira Finance cabang Medan dua Ringroad.

3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2013) teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel atau biasa disebut dengan sampling

adalah proses menyeleksi sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel, dan memahami berbagai sifat atau karakter dari subjek yang akan dijadikan sampel, yang nantinya dapat dilakukan generalisasi dari elemen populasi, menurut Jaya (2020).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel Sugiyono (2013). Alasan peneliti mengambil *total sampling* karena jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian keseluruhannya, sehingga teknik sampling yang sesuai digunakan dalam penelitian ini adalah *total sampling*. Dengan demikian, maka penelitian mengambil jumlah sampel dari seluruh bagian tim kolektor berjumlah 48 orang. Sampel pada penelitian ini ditentukan berdasarkan data yang dimiliki oleh perusahaan sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah suatu cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang akan diteliti. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode skala. Skala merupakan suatu alat atau metode pengumpulan data yang terdiri atas sejumlah pernyataan yang diberikan kepada subjek agar dapat mengungkapkan kondisi yang tidak diketahui melalui pernyataan yang diberikan kepada subjek, menurut Jaya (2020).

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kepribadian tangguh dan skala stres kerja. Skala ini terdiri dari *item-item* yang berupa pertanyaan yang

mengarah pada informasi mengenai data yang hendak diungkap dan meminta sampel untuk memilih salah satu jawaban dari beberapa alternatif jawaban yang telah disediakan. Skala stres kerja disusun berdasarkan komponen menurut Beehr & Newman (dalam Sisca, dkk 2022) yaitu: fisiologis, psikologis dan perilaku. Sementara kepribadian tangguh dalam penelitian ini disusun berdasarkan dari komponen-komponen menurut Kobasa (dalam Wihartati, 2022) yaitu: *Control* (control), *Commitment* (komitmen), dan *Challenge* (tantangan).

Model skala yang digunakan adalah model skala likert maka *item-item* dalam skala ini berupa pernyataan yang bersifat *favorable* dan *unfavorable* dengan empat pilihan jawaban, dimana skala dalam penelitian ini menggunakan pengembangan dari skala yang digunakan peneliti terdahulu yaitu penelitian Ikhsan (2018). “*hubungan hardiness personality dengan stres kerja pada karyawan pemasaran di PT. FIF cabang Binjai dan PT. FIF cabang Marelan*”.

Pada pertanyaan yang bersifat *favorable* penilaian yang diberikan adalah: Sangat Sesuai (SS) mendapat nilai 4, jawaban Sesuai (S) mendapat nilai 3, jawaban Tidak Sesuai (TS) mendapat nilai 2, dan jawaban Sangat Tidak Sesuai (STS) mendapat nilai 1. Untuk pernyataan yang bersifat *unfavorable* penilaian yang diberikan adalah: Sangat Sesuai (SS) mendapat nilai 1, jawaban Sesuai (S) mendapat nilai 2, jawaban Tidak Sesuai (TS) mendapat nilai 3 dan jawaban Sangat Tidak Sesuai (STS) mendapat nilai 4.

3.6 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian

3.6.1 Validitas Alat Ukur

Validitas berasal dari kata *validity* yang berarti keabsahan atau kebenaran. Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur mampu melakukan fungsi ukurnya (Sugiyono, 2013). Validitas alat ukur dapat dikatakan valid ketika alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur dan memberikan hasil yang akurat dan relevan. Validitas melibatkan sejauh mana alat tersebut mengukur konsep atau variabel yang dimaksud dengan benar. Untuk mengetahui validitas kepribadian tangguh dan stres kerja pada penelitian ini menggunakan nilai skor *Corrected Item-Total Corelation* yang dihasilkan dari program SPSS (*statistical Package for the Social Sciences*) versi 25.0 windows.

3.6.2 Reliabilitas Alat Ukur

Menurut Sugiyono (2013), reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabel dapat dikatakan kepercayaan, kestabilan, konsistensi, dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relative sama selama aspek dalam diri subjek yang diukur memang belum berubah. Untuk menguji reliabilitas alat ukur menggunakan nilai *alpha cronbach* yang dihasilkan dari program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 25.0 for windows yang nantinya akan menghasilkan reliabilitas dari skala kepribadian tangguh dan stres kerja.

3.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan antara kepribadian tangguh dengan stres kerja pada kolektor di PT. Adira Finance cabang Medan dua Ringroad, maka analisa data yang digunakan adalah korelasi *product moment pearson* yang merupakan salah satu teknik untuk mencari tingkat keeratan hubungan antara dua variabel. Keseluruhan analisa dilakukan dengan menggunakan bantuan suatu perangkat komputer yaitu *program SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)* versi 25.0 *Windows*.

Sebelum di analisis peneliti terlebih dahulu melakukan uji asumsi terhadap data penelitian yang meliputi:

a. Uji Normalitas

Adapun maksud dari normalitas ini adalah dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas dalam penelitian ini bersifat normal atau tidak. Uji normalitas di analisis menggunakan *SPSS for windows*. Jika taraf signifikan $>0,05$ maka dapat dikatakan bahwa signifikan berdistribusi normal. Namun, jika taraf signifikan $<0,05$ maka dapat dikatakan bahwa signifikan berdistribusi tidak normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearites digunakan untuk mengetahui apakah data dari variabel terikat memiliki hubungan yang linear dengan variabel bebas atau tidak. Hal ini diukur melalui bantuan *SPSS for windows* dengan kaidah ketika taraf signifikan $> 0,05$ maka terdapat hubungan yang linear diantara variabel. Namun, jika taraf signifikan $<0,05$ maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang linear diantara variabel.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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

1. Terdapat hubungan yang negatif antara kepribadian tangguh dengan stres kerja pada kolektor di PT. Adira Finance cabang Medan dua Ringroad. Hasil ini dibuktikan pada koefisien korelasi $r_{xy} = - 0,590$ dengan Signifikan $p = 0,000 < 0,05$ maka demikian, kepribadian tangguh dengan stres kerja memiliki hubungan negatif yang signifikan pada kolektor dengan hasil semakin tinggi kepribadian tangguh, semakin rendah stres kerja, begitu pula sebaliknya semakin rendah kepribadian tangguh, semakin tinggi tingkat stres kerja.
2. Koefisien determinan (r^2) dari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah $r^2 = 0,348$. Ini menunjukkan bahwa kepribadian tangguh berdistribusi sebesar 34.80% terhadap stres kerja.
3. Berdasarkan hasil uji mean empirik dan mean hipotetik dapat disimpulkan bahwa kepribadian tangguh tergolong tinggi dengan nilai mean hipotetik sebesar 42,5 dan mean empirik nya sebesar 48.60 dan stres kerja tergolong sangat rendah dengan nilai mean hipotetik 45.00 dan nilai mean empirik nya sebesar 32.85. Maka demikian, dari hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat dinyatakan penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan dapat diterima

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian yang dilakukan maka hal-hal yang dapat disarankan adalah sebagai berikut:

1. Subjek Penelitian

Dari hasil penelitian, maka diharapkan subjek penelitian untuk tetap mempertahankan dan memperkuat kepribadian tangguh yang ada di dalam diri individu dengan menerapkan beberapa strategi untuk meningkatkan pendekatan yang lebih baik terhadap nasabah, serta meningkatkan kerja sama dan juga komunikasi dalam tim agar dapat bertahan dalam situasi yang penuh dengan tekanan. Individu juga diharapkan dapat mengembangkan kontrol, komitmen, dan tantangan yang ditanamkan dalam diri kolektor agar dapat mengevaluasi situasi sebelum terjadinya stres dalam proses penagihan dan mencapai target perusahaan.

2. Kepada Pihak PT. Adira Finance cabang Medan dua Ringroad

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka diharapkan kepada pihak PT. Adira Finance cabang Medan Dua Ringroad dapat menjadikan penelitian ini sebagai masukan guna mengevaluasi dan mengembangkan program pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kepribadian tangguh terhadap kolektor yang rentan akan stres kerja, sehingga dapat mengoptimalkan pelaksanaan proses penagihan dan kolektor lebih siap menghadapi tekanan kerja.

3. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam penelitian selanjutnya serta disarankan dapat menggunakan metode pengambilan data yang lebih bervariasi dengan tujuan menyempurnakan penelitian terlebih dahulu sehingga penelitian tersebut lebih kuat dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adira, G. B. (2023). *ADIRA FINANCE RINGROAD MEDAN*. <https://gadaibpkbadira.id/tag/alamat-adira-finance-ringroad-medan/>
- Ananta, A., & Bagiartini, N. L. P. (2020). Hardiness Personality Towards Burnout Tendency In Health Workers During The Covid-19 Pandemic. *International Seminar of Multicultural Psychology*, 1(01), 197–202. <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/ISMP/article/view/5380>
- Budiasa, I. K. (2021). *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia* (D. N. K. Suryani (ed.)). CV Pena Persada.
- Cahyono, E. W. (2019). *The Power Of Gratitude: Kekuatan Syukur Dalam Menurunkan Stress Kerja* (Pertama). DEEPUBLISH (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA).
- Champoux, J. E. (2017). *Organizational Behavior: Integrating Individuals, Groups, and Organizations* (Fifth). Routledge.
- Eroy, A. R. El. (2020). *7 Steps to HRM 4.0 : Strategi Paling Ampuh Mengelola Karyawan* (T. A. Mahmud (ed.)). Runzune Sapta Konsultan.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harari, P., & Legge, K. (2001). *Psychology And Health*. Heinemann Educational Publishers.
- Heriyanto, M. (2020). *Who Are You*. Moeh Media Digital.
- Iverson, B. L., & Dervan, P. B. (2018). *Stress Kerja*.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan dan Riset Nyata* (F. Husaini (ed.)). Anak Hebat Indonesia.
- Judkins, J. L., Moore, B. A., & Collette, T. (2022). Psychological Hardiness. *Psychological Hardiness*, May. <https://doi.org/10.4324/9780367198459-reprw120-1>
- Kurniawati, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (M. Nasrudin (ed.); Pertama). PT. Nasya Expanding Management.
- Lestari Kadiyono, A., Clara, M., Kuntari, C. M. I. S. R., Dwijayanthi, M., Indranie, E., Theresia, E., Victoriana, E., Gea, F. C., Polii, E. E. V., Ibrahim, F. M., Nurofia, F., Gunawan, G., Kiswantomo, H., Puspitasari, I., Adelina, I., Edwina, O. I. P., Sembiring, T., Savitri, J., Susanto, K. B., ... Yuspendi. (2022).

KESIAPAN UNTUK MENGHADAPI TANTANGAN DUNIA KERJA (R. Ti. Manurung (ed.)). ZAHIR PUBLISHING.

- Maddi, S. R. (2013). *Hardiness Turning Stressful Circumstances Into Resilient Growth*. Springer Dordrecht Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-94-007-5222-1>
- Mukhtar, A. (2021). *Stress Kerja dan Kinerja Lembaga Perbankan Syariah* (Asmawiyah (ed.)). PT. Nasya Expanding Management.
- Mulia, E. (2014). *Cost Reduction Strategies - Mengoptimalkan Efisiensi dan Efektivitas Biaya Jangka Panjang Perusahaan*. PT Elex Media Komputindo.
- Nevita, F., & Zona, M. A. (2022). Hardiness on Burnout: The Meditating Role of Work Stress. *Human Resource Management Studies Universitas Negeri Padang*, 2(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/hrms.v2i3.199>
- Nurtjahjanti, Harlina; Ratnaningsih, I. Z. (2012). Hubungan Kepribadian Hardiness dengan Optimisme pada Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI) di BLKLN Disnakertrans Jawa Tengah. *Jurnal Psikologi Undip*, 126–132.
- P.Robbins, S., & A.Judge, T. (2008). *Organizational Behavior* (D. Sunardi & R. Widyaningrum (eds.); 2nd ed.). Salemba Empat.
- Polapa, F. S., & Yahya, I. M. (2024). *Hubungan Kepribadian Hardiness Dengan Burnout Pada Perawat Gawat Darurat Di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado*. 2(1).
- Pudjibudojo, J. K., Handadari, W., Wulandari, P. Y., Kesumaningsari, N. P. A., Bawono, Y., Elgeka, H. W. S., Hidayati, N., Desiningrum, D. R., Daulay, N., Hendriani, W., Nur, H., Antawati, D. I., Suminar, D. R., Haque, S. A. ul, & Warni, W. E. (2019). *Bunga Rampai Psikologi Perkembangan: Memahami Dinamika Perkembangan Anak*. Zifatama Jawa.
- Riyadi, S. (2022). *Peran Motivasi Kerja, Stress Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Guru* (A. S. Efendi (ed.); Pertama). Jejak Pustaka.
- Riyanti, F. E., & Rahmandani, A. (2020). Hubungan Antara Hardiness Dengan Stres Kerja Pada Perawat Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas. *Jurnal EMPATI*, 8(3), 505–514. <https://doi.org/10.14710/empati.2019.26491>
- Sahrah, A., & Imran, B. Al. (2018). *PIO Buku 2*.
- Sardiman. (2007). *Interaksi & Motivasi Belajar Mengajar*. PT Grafindo Persada.
- Sasongko, C., & Parulian, S. R. (2020). *Anggaran*. Salemba Empat.

- Sembiring, S. I. O., & Metalia, M. (2023). *Lalu Lintas Pembayaran Dalam Negeri dan Luar Negeri* (N. Moh (ed.)). PT Nasya Expanding Management.
- Septiningsih, W., & Iqbal, M. (2021). Karakter Kepribadian Tahan Banting (Hardiness) sebagai Prediktor Stres Kerja (Work Stress) pada Anggota Polri. *Psychology Journal of Mental Health*, 3(1), 56–69. <http://pjmh.ejournal.unsri.ac.id/56>
- Sisca, Dudija, N., Indiyati, D., Sinaga, D. S., Sary, F. P., Wulansari, P., Rahmasari, L. F., Setiorini, A., Ayuningtias, H. G., Wahyuningtyas, R., Irwanto, Wahyuni, S., Purbasari, I., Purwaningrum, J. P., Sholikhan, M., Fajrie, N., & Fitriani, A. (2022). *PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI* (E. Damayanti (ed.); Pertama). Widiana Bhakti Persada Bandung.
- Stein, S. J., & Bartone, P. T. (2020). *Hardiness: Making Stress Work for You to Achieve Your Life Goals*. John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Suharyati, H., Rahmawati, Y., Mugiyanti, Setyarini, E. A., Katili, A. Y., Rachman, E., Gobel, L. Van, Nggilu, R., Sumartono, E., Surbakti, E., Suchyadi, Y., Nurjanah, & Regita, S. M. (2023). *Pengalaman Pembelajaran dalam Era MBKM* (R. T. Manurung (ed.)). Ideas Publishing.
- Sularyo. (2017). *Hubungan Antara Kepribadian Hardiness Dengan Stres Kerja Pada Anggota POLRI Bagian Operasional Di POLRESTA Yogyakarta*. 3(1), 151–157.
- Taylor, S. E. (2018). Health psychology 10th edition. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition*.
- Utami, T. N., Susilawati, & Ayu, D. (2021). *MANAJEMEN STRESS KERJA (Suatu Pendekatan Integrasi Sains dan Islam)* (1st ed.). CV. Merdeka Kreasi Group.
- Wihartati, W. (2022). *Psikologi Kesehatan Berbasis Unity of Science* (A. Fadholi (ed.)). CV Lawwana.
- Yenita, R. N. (2017). *Higiene Industri* (Pertama). DEEPUBLISH (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA).



IDENTITAS RESPONDEN

Nama (Inisial) :

Jenis Kelamin :

Usia :

Jabatan/Posisi :

Petunjuk Pengisian Skala:

1. Tulislah identitas terlebih dahulu pada lembar identitas yang telah disediakan secara lengkap dan jelas.
2. Pernyataan terdiri dari dua bagian. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum mengisi jawaban.
3. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda centang (√) pada setiap pernyataan yang paling tepat dan sesuai dengan diri atau kondisi Bapak/Ibu di kolom yang sudah disediakan.

Keterangan:

SS = SANGAT SESUAI

S = SESUAI

TS = TIDAK SESUAI

STS = SANGAT TIDAK SESUAI

4. Tidak ada jawaban yang benar atau salah untuk setiap pernyataan. Seluruh jawaban akan benar selama jawaban tersebut sesuai dengan diri Bapak/Ibu.
5. Peneliti memahami bahwa jawaban yang Bapak/Ibu berikan bersifat rahasia, maka peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas dan jawaban yang telah Bapak/Ibu berikan sesuai dengan standar profesionalitas dan kode etik penelitian. Peneliti hanya akan menggunakan informasi yang Bapak/Ibu berikan untuk kepentingan penelitian.
6. Pastikan tidak ada pernyataan yang belum dijawab ketika akan mengumpulkannya kembali.

SKALA STRES KERJA

NO	PERNYATAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Saya merasa sakit kepala saat menjalani pekerjaan seharian penuh				
2	Saya senang menyelesaikan pekerjaan tepat waktu				
3	Saya makan tidak teratur ketika mengejar target				
4	Saya memberi jeda ketika menjalani pekerjaan agar mengurangi gejala sakit kepala				
5	Saya sering merasa sakit pada bagian perut saat bekerja diluar jam kerja				
6	Saya merasa tenang saat menghadapi pekerjaan yang tenggat waktunya sudah dekat				
7	Saya merasa jantung berdebar-debar saat pekerjaan saya sudah mendekati tenggat waktu yang ditentukan				
8	Saya dapat membagi waktu untuk bekerja dan istirahat agar mendapatkan waktu tidur yang cukup				
9	Saya selalu merasa tegang ketika melakukan penagihan kepada nasabah				
10	Saya melakukan penagihan dengan ketentuan dan proses yang tepat				
11	Saya cemas ketika sudah mendekati tenggat waktu namun target perusahaan belum tercapai				

12	Saya lebih memilih bernegosiasi dengan nasabah saat melakukan penagihan				
13	Saya mudah terbawa perasaan ketika berinteraksi dengan nasabah				
14	Saya selalu siap saat melakukan pekerjaan diluar jam kerja				
15	Ketika ditegur oleh atasan saya merasa tersinggung yang berdampak pada orang yang ada disekitar saya				
16	Saya menyelesaikan laporan dengan penuh ketelitian				
17	Saya mengulur waktu menyelesaikan pekerjaan karena saya butuh istirahat				
18	Saya merasa baik-baik saja saat bekerja diluar jam kerja				
19	Saya khawatir tidak dapat mencapai target perusahaan yang besar				
20	Saya merasa tidak perlu terbawa perasaan oleh apapun yang dikatakan nasabah				
21	Saya sulit menemukan cara yang efektif untuk menyelesaikan pekerjaan saya				
22	Ketika mendapat teguran dari atasan saya tidak merasa tersinggung agar tidak berdampak negatif terhadap pekerjaan				
23	Saya melakukan tindakan yang tidak seharusnya hanya untuk mempercepat proses penagihan				
24	Saya selalu bersikap tenang saat melakukan penagihan				
25	Saya lebih memilih proses yang cepat saat melakukan penagihan				

26	Saya bisa bersikap tenang dengan mencari solusi terbaik ketika target perusahaan belum tercapai				
27	Pekerjaan yang menumpuk membuat saya tidak memiliki waktu tidur yang cukup				
28	Pola makan saya tetap terjaga walaupun pekerjaan penuh target				
29	Saya tidak bersemangat bekerja diluar jam kerja				
30	Saya yakin dapat mencapai target perusahaan				
31	Saya menyelesaikan laporan seadanya agar selesai dengan cepat				
32	Saya menyelesaikan pekerjaan secara efektif				



LAMPIRAN B

SKALA KEPERIBADIAN TANGGUH

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Saya mampu menghindari konflik saat proses penagihan guna menjaga hubungan baik dengan nasabah				
2	Saya menolak pertemuan dengan nasabah dilua jam kerja				
3	Saya dapat meredam kekesalan saya jika berhadapan dengan nasabah yang tidak kooperatif				
4	Saya mengerjakan pekerjaan satu persatu				
5	Saya yakin setiap permasalahan pasti memiliki jalan keluar				
6	Saya kecewa terhadap diri saya ketika mengalami penolakan dari nasabah				
7	Saya selalu tepat waktu memberikan laporan pekerjaan kepada atasan saya				
8	Saya merasa kemampuan saya sudah cukup dalam melaksanakan pekerjaan ini				
9	Saya mengintropeksi diri dan fokus dalam menemukan penyelesaian masalah yang terjadi				
10	Saya tidak perlu mencari strategi baru karena saya sudah merasa cukup dengan strategi yang ada				
11	Saya selalu mematuhi standar etika yang tinggi saat melaksanakan proses penagihan				

12	Saya merasa tidak nyaman terhadap segala hal yang terjadi dan menolak untuk melakukan penyesuaian dalam pekerjaan				
13	Saya senang melatih kemampuan saya untuk mengembangkan potensi saya				
14	Tidak semua masalah memiliki jalan keluar				
15	Saya menyerahkan laporan keuangan sesuai dengan pembayaran yang diberikan oleh nasabah				
16	Saya kesulitan mengendalikan diri dalam proses penyelesaian penagihan nasabah				
17	Saya menerapkan standar profesionalisme yang tinggi saat melakukan pekerjaan dalam penagihan terhadap nasabah				
18	Saya tidak mudah meredam rasa kesal saya kepada nasabah yang tidak kooperatif				
19	Saya senang mencari strategi baru untuk meningkatkan efektivitas proses penagihan				
20	Saya mudah cemas saat dihadapi suatu permasalahan				
21	Saya melihat segala hal dalam pekerjaan sebagai sebuah tantangan untuk belajar guna memiliki kemampuan adaptasi yang baik terhadap nasabah				
22	Saya mengabaikan SOP saat melakukan proses penagihan terhadap nasabah				
23	Ketika saya menerima penolakan dari nasabah saya melihatnya sebagai kesempatan untuk melatih diri saya				
24	Saya menyelesaikan laporan sulit tepat waktu karena keterbatasan tenggat waktu				

25	Saya selalu bersedia jika nasabah memberikan janji pertemuan diluar jam kerja dan jauh dari lokasi saya				
26	Saya mengabaikan ketidaksesuaian laporan keuangan dengan pembayaran yang diberikan nasabah				
27	Saya suka mengerjakan lebih dari satu pekerjaan dalam waktu yang sama				
28	Saya cenderung tidak konsisten dan tidak memiliki dedikasi yang tinggi saat menyelesaikan pekerjaan saya				





DATA STRES KERJA

Subjek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	Jumlah	
1	2	2	1	2	1	3	3	2	1	1	4	1	2	3	1	1	1	3	4	3	2	2	1	1	3	2	4	2	2	1	2	1	64	
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	63	
3	1	1	3	4	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	70	
4	1	1	3	1	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	66	
5	3	1	3	2	2	3	3	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	58		
6	3	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	59	
7	3	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	54	
8	2	1	3	2	2	3	3	1	1	1	4	1	1	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	4	1	4	3	3	1	2	1	62	
9	3	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	56	
10	3	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	56	
11	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	69	
12	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	62
13	2	1	3	3	2	3	3	1	2	1	4	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	63	
14	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	70	
15	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	68
16	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	60	
17	3	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	57	
18	3	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	60
19	3	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	57	
20	3	1	2	2	3	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	62	
21	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	68
22	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	53	
23	3	1	2	2	3	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	58	
24	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	57	
25	1	2	2	4	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	60	
26	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	68	
27	3	1	2	2	2	3	4	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	54	
28	2	2	1	2	1	3	3	2	1	2	4	2	2	3	1	1	1	3	2	3	2	2	1	1	3	2	4	2	2	1	1	1	63	
29	2	2	1	2	1	3	3	2	1	2	4	2	2	3	1	2	1	3	4	3	2	2	1	1	3	2	4	2	2	1	2	2	68	
30	2	2	1	2	1	3	3	2	1	1	4	1	2	3	1	1	1	3	4	3	2	2	1	1	3	2	4	2	2	1	2	1	64	
31	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	67
32	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	67	
33	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	57	
34	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	68
35	3	1	1	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	54	
36	1	1	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	60	
37	3	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	54	
38	3	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	56	
39	3	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	55	
40	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	63	
41	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	66	
42	1	1	2	2	2	4	4	4	2	1	2	1	3	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	58
43	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	51
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	65
45	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	69	
46	2	2	1	2	1	3	3	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	3	4	3	2	2	1	1	3	2	4	2	2	1	2	1	62	
47	2	1	3	3	2	3	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	69
48	1	1	2	2	2	2	2	4	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	52	

DATA KEPERIBADIAN TANGGUH

Subjek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	Jumlah
1	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	92
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	84
4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	93
5	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	95
6	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	90
7	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	93
8	4	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	97
9	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	94
10	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	92
11	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	81
12	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	85
13	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	92
14	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	81
15	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	82
16	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	91
17	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87
18	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	88
19	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	94
20	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	90
21	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	82
22	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	90
23	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	93
24	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	91
25	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	84
26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	84
27	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	95
28	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	95
29	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	91
30	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	89
31	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	80
32	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	84
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	88
34	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	88
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	90
36	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	90
37	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	95
38	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	96
39	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	94
40	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	89
41	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	85
42	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	88
43	3	4	4	2	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	94
44	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	84
45	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	80
46	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	93
47	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	80
48	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	91



UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS

Reliability

Scale : Kepribadian Tangguh

CASES	N	%
Valid	48	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.797	.798	28

Item Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KT1	85.5000	22.383	.214	.796
KT2	86.0208	23.680	.363	.804
KT3	85.8333	22.397	.024	.790
KT4	86.6667	22.099	.183	.791
KT5	85.4375	22.251	.242	.795
KT6	86.0208	23.425	.312	.802
KT7	85.6042	21.819	.356	.789
KT8	86.0833	21.780	.566	.782
KT9	85.6667	21.716	.404	.786
KT10	85.8750	22.920	.349	.796
KT11	85.5417	22.211	.255	.794
KT12	85.8958	22.819	.558	.794
KT13	85.6667	21.972	.343	.789
KT14	85.8125	22.539	.180	.798
KT15	85.2708	20.968	.576	.778

KT16	85.8542	22.510	.359	.790
KT17	85.5625	21.145	.499	.781
KT18	85.9583	22.892	.244	.794
KT19	85.6250	22.027	.314	.791
KT20	85.7500	22.149	.265	.793
KT21	85.4583	21.020	.514	.780
KT22	85.4167	21.312	.450	.784
KT23	85.8333	22.270	.405	.788
KT24	85.9375	22.996	.178	.796
KT25	86.0208	22.702	.186	.796
KT26	85.6042	21.053	.535	.780
KT27	86.3333	21.759	.271	.794
KT28	85.6250	21.771	.373	.788

Scale Statistics

Mean	Variance	Std.Deviation	N of Items
88.9583	23.658	4.86393	28

Reliability

Scale: Stress Kerja

CASES	N	%
Valid	48	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	32

Item Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SK1	59.0000	33.872	-.497	.761
SK2	59.9167	27.950	.399	.693
SK3	59.2708	29.691	.050	.714
SK4	58.8958	29.840	.006	.719
SK5	59.4167	31.014	-.184	.727
SK6	58.6458	29.468	.065	.715
SK7	58.5833	29.780	.021	.717
SK8	59.2708	30.840	-.148	.726
SK9	59.6250	30.112	-.016	.717
SK10	59.8333	27.418	.490	.687
SK11	58.7292	26.372	.416	.686
SK12	59.7917	27.658	.440	.690
SK13	59.3958	30.542	-.100	.720
SK14	59.2292	27.287	.494	.686
SK15	59.6875	27.794	.425	.691
SK16	59.8125	26.922	.587	.681
SK17	59.5417	29.360	.126	.709
SK18	59.1458	27.702	.393	.692
SK19	58.7500	26.617	.348	.693
SK20	59.3542	28.276	.307	.698
SK21	59.3333	30.014	.090	.710
SK22	59.4583	27.743	.455	.690
SK23	59.7500	27.894	.396	.693
SK24	59.6458	28.872	.221	.704
SK25	59.2083	25.956	.453	.682
SK26	59.6667	27.504	.443	.689
SK27	58.9167	27.865	.255	.701
SK28	59.3542	28.659	.303	.699
SK29	59.2292	29.627	.213	.706
SK30	60.0625	27.507	.576	.685
SK31	59.6458	28.276	.339	.697
SK32	59.8750	28.622	.306	.701

Scale Statistics

Mean	Variance	Std.Deviation	N of Items
61.2917	30.254	5.50032	32





UJI NORMALITAS

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepribadian Tangguh	Stress Kerja
N		48	48
Normal Parameters ^a	Mean	48.6042	32.8542
	Std. Deviation	3.49918	4.78913
Most Extreme Differences	Absolute	.105	.140
	Positive	.105	.120
	Negative	-.105	-.140
Kolmogorov-Smirnov Z		.105	.131
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.059 ^c
a. Test distribution is Normal.			

UJI LINEARITAS

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Stress Kerja * Kepribadian Tangguh	48	100.0%	0	.0%	48	100.0%

Report

Stress Kerja Kepribadian Tangguh	Mean	N	Std. Deviation
43.00	37.7500	4	1.25831
44.00	38.3333	3	.57735
45.00	37.3333	3	.57735
46.00	34.3333	6	3.32666
47.00	34.5000	4	1.91485
48.00	33.2500	4	4.11299
49.00	28.5000	4	4.04145
50.00	31.0000	4	7.16473
51.00	33.6667	3	4.04145
52.00	29.6667	6	3.50238
53.00	29.3333	3	6.65833
54.00	27.3333	3	2.51661
56.00	35.0000	1	.
Total	32.8542	48	4.78913

ANOVA TABLE

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Stres Kerja *	Between	(Combined)	556,479	12	46,373	3,112	0,004
Kepribadian Tangguh	Groups	Linearity	375,360	1	375,360	25,192	0,000
		Deviation From Linearity	181,119	11	16,465	1,105	0,386
	Within	Groups	521,500	35	14,900		
Total			1077,979	47			

Measures of Association

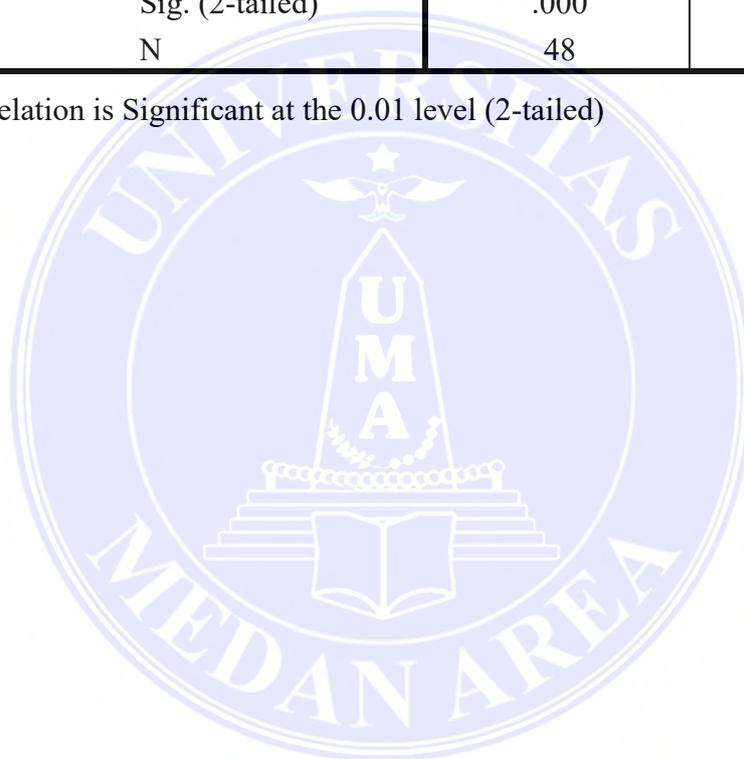
	R	R Squared	Eta
stres kerja * kepribadian tangguh	-.590	.348	.718

UJI HIPOTESIS

Correlations

		Kepribadian Tangguh	Stress Kerja
Kepribadian Tangguh	Pearson Correlation	1	-.590**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	48	48
Stress Kerja	Pearson Correlation	-.590**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	48	48

** . Correlation is Significant at the 0.01 level (2-tailed)





LAMPIRAN F

SURAT KETERANGAN SURVEY PRA PENELITIAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolan Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 241/FPSI/01.10/1/2024
Lampiran : -
Hal : Survey Pra Penelitian

29 Januari 2024

Yth. Bapak/Ibu Pimpinan
PT. Adira Dinamika Multi Finance
di
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Putri Rihhadatul Aisy
NPM : 208600283
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan survey awal di PT. Adira Dinamika Multi Finance, Jl. Ringroad/Gagak Hitam Komplek OCBC Ringroad No. 8 - 11 Kel. Asam Kumbang, Kec. Medan Selayang Medan, 20122 guna penyusunan skripsi dengan judul : "Hubungan Antara Hardiness Personality Dengan Stres Kerja Pada Kolektor Di PT. Adira Finance Cabang Medan Dua Ringroad."

Perlu kami informasikan bahwa Survey Awal dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

An. Dekan,
Ketua Program Studi Psikologi


Saadhin Sidiq, M.Psi, Psikolog

Tembusan
- Mahasiswa Ybs
- Arsip



SURAT KETERANGAN PENELITIAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1259/FPSI/01.10/IV/2024
Lampiran : -
Hal : Penelitian

29 April 2024

Yth. Bapak/Ibu Pimpinan
PT. Adira Dinamika Multi Finance
di -

Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Putri Rihhadatul Aisy
NPM : 208600283
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di PT. Adira Dinamika Multi Finance, Jl. Ringroad/Gagak Hltam Komplek OCBC Ringroad No. 8 - 11 Kel. Asam Kumbang, Kec. Medan Selayang, Kota Medan guna penyusunan skripsi yang berjudul *"Hubungan antara Kepribadian Tangguh dengan Stres Kerja pada Kolektor di PT. Adira Finance Cabang Medan Dua Ringroad"*.

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

An. Dekan,
Kerub Program Studi Psikologi



Tembusan
- Mahasiswa Ybs
- Arsip



CS Dipindai dengan CamScanner

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

ADIRA
FINANCE
A Document Company

Nomor : 001/ADMF/V/2024 13 Mei 2024

Lampiran : -

Perihal : Telah Selesai Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area
di –
Tempat

Dengan Hormat,
Membalas surat dari Dekan Universitas Medan Area, No, 1259/FPSI/01.10/IV/2024 dengan ini kami menerangkan bahwa yang tersebut dibawah ini:

No	Nama	NPM	Program Studi	Fakultas
1	Putri Rihhadatul Aisy	208600283	Ilmu Psikologi	Psikologi

Terlah selesai melaksanakan penelitian di PT. Adira Dinamika Multi Finance, Jl. Ringroad/ Gagak Hitam Komplek OCBC Ringroad No, 8 - 11 Kel. Asam Kumbang, Kec. Medan Selayang, Kota Medan yang dilaksanakan dari tanggal 02 Mei 2024 sampai 13 Mei 2024 dengan judul penelitian "Hubungan antara Kepribadian Tangguh dengan Stres Kerja pada Kolektor di PT. Adira Finance Cabang Medan Dua Ringroad".

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

MANAGER
ADIRA
FINANCE
Syafaruddin Nst
CCH

PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk
Jl. Ringroad/Gagak Hitam Komplek OCBC Ringroad No. 8-11
Kel. Asam Kumbang Kec. Medan Selayang, Medan 20122
T. : (+62-61) 8880-3035
F. : (+62-61) 8880-3045

 Dipindai dengan CamScanner