BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi saat ini berkembang sangat pesat, semakin canggih dari hari ke hari. Kemajuan teknologi yang pesat ini juga didasari atas kebutuhan manusia akan tersedianya alat yang membuat gerak manusia menjadi lebih efektif dan efisien. Kemajuan teknologi sekarang ini tidak hanya dalam bentuk kecanggihan telepon genggam, *computer* ataupun *televisi*. Barang-barang yang menjadi kebutuhan rumah tangga juga semakin canggih dengan multifungsi yang ditawarkan. *Service center* Miyako Rinnai Shimizu adalah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa, yang terdiri dari peralatan rumah tangga, seperti kompor, *water heater* (pemanas air), *cooker hood* (penghisap asap kompor), *magic com* (penanak nasi), *blender*, pompa air, dan barang lainnya yang menjadi kebutuhan utama rumah tangga.

Service center Miyako Rinnai Shimizu berusaha untuk menjadi penyedia barang-barang elektronik demi membantu pekerjaan rumah tangga menjadi lebih mudah. Demi mewujudkan tujuan *Service center* Miyako Rinnai Shimizu dalam memenuhi kebutuhan rumah tangga, perusahaan ini didukung oleh sumber daya manusia yang menjadi komponen utama penggerak perusahaan. Sumber daya manusia yang berada dalam *Service center* Miyako Rinnai Shimizu dibedakan ke dalam beberapa jenis pekerjaan yaitu, mulai dari kasir, teknisi dalam, teknisi luar,

sparepart, *customer service* dan bagian administrasi. Semua sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

Sebagai perusahaan penyedia produk elektronik, menuntut para pekerjanya untuk senantiasa mengutamakan kebutuhan pelanggan dan memberikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, karena *me*rupakan perusahaan yang berorientasikan pada profit, maka pelanggan adalah raja bagi perusahaan. Pelanggan menjadi begitu penting bagi kemajuan perusahaan, sehingga semua karyawan harus bekerja keras untuk kepuasan pelanggan, kondisi ini tentu saja mengharuskan karyawan berkompeten dan berkualitas. Tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas, suatu organisasi akan memiliki peluang yang kecil untuk dapat bertahan dalam menghadapi persaingan yang ada karena pada hakekatnya tujuan dari tiap organisasi yang berorientasi profit maupun non-profit adalah untuk mencapai dan mempertahankan eksistensinya (Setyowibowo, 2005).

Sumber daya manusia yang berkualitas pada akhirnya juga menuntut untuk mendapatkan kelayakan upah atas kinerja yang dilakukan. *Service center* Miyako Rinnai Shimizu pada tahun 2013 telah memberikan upah bagi karyawannya dengan nilai minimal adalah UMP. Meskipun upah yang diberikan kepada karyawan sudah sesuai dengan standar yang berlaku, pada kenyataannya kinerja karyawan tidak semakin membaik. Keluhan karyawan tentang pekerjaan masih cukup tinggi, keluhan ini bersumber dari penilaian yang kurang terhadap kesejahteraan karyawan. Seperti

yang tertuang dalam wawancara pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan karyawan *service centre* Miyako Rinnai Shimizu.

(subjek A, laki-laki, usia 26 tahun, sudah menikah): *"tuntutan pekerjaan dari kantor cukup besar, seperti dalam sehari harus bisa menyelesaikan sejumlah barang, tetapi pihak kantor tidak melihat sumber daya yang dimiliki juga kurang. Kurangnya sumber daya manusia ini mengakibatkan saya sering mengcover pekerjaan yang bukan job desk saya, seperti saya dibagian sparepart tapi karena kurangnya teknisi saya juga sering merangkap menjadi teknisi. Kalau saja ada upah tambahan atas pekerjaan diluar bidang saya, mungkin akan lebih enak saya nangkepnya, tapi ini saya tidak mendapatkan tambahan. karena banyaknya tuntutan yang saya hadapi setiap harinya dikantor, saya sekarang jadi lebih mudah menjadi seorang pemarah, gampang naik emosi saya, bahkan saat sampai rumah juga saya bisa marah-marah dengan anak istri jika ada yang berisik. setiap kali saya merasa ingin marah pada saat bekerja, saya hanya bisa menahannya dengan meimikirkan anak-anak saya. Pekerjaan saya dalam bidang sparepart menjadikan saya harus teliti dan telaten agar tidak ada masalah dengan sparepart yang saya pegang. Jika ada masalah tentu saja saya akan ditegur oleh pimpinan, saya mencoba untuk menahan semua tekanan yang ada didepan, tetapi meskipun saya mencoba sekuat tenaga saya untuk bertahan, saya masih sering merasa kalah dan susah untuk bisa maju, hingga pada satu titik saya pernah kehilangan semangat"(*komunikasi interpersonal, Rabu, 27 Nov 2013*).*

Terlihat subjek A harus menangani pekerjaanya yang *overload* untuk melakukan pekerjaan lain diluar *job desknya* tanpa ada imbalan atau upah tambahan atas pekerjaan tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari psikologis dan tingkah laku yang ditunjukkan oleh A. A mampu melakukan kendali dirinya hanya di kantor, tetapi saat dirumah A tidak mampu mengendalikan diri jika ada yang mengganngunya, A merasa stres dengan pekerjaannya yang meng*cover* banyak pekerjaan, dan hal itu membuat A bekerja secara "setengah hati" karena keterpaksaan untuk melakukan pekerjaan tambahan yang diluar kontrak kerjanya.

Selain itu ada subjek yang lainnya yaitu : (Subjek S, perempuan, 23 tahun, belum menikah): *"Pada dasarnya saya tidak merasa berat dengan pekerjaan sebagai*

customer service yang saya jalani, akan tetapi kadang saat terlalu overload pelanggan yang harus saya layani, saya juga merasakan stress. Disini jumlah CSnya hanya ada 5 orang sedangkan pelanggan yang datang setiap harinya bisa sampai 20-30 pelanggan. Kadang pelanggan yang datang dengan membawa complain memberikan tekanan tersendiri secara psikologis bagi saya. Menurut saya jika jumlah CS yang ada diperbanyak, pekerjaan ini juga akan semakin mudah, karena tidak akan membuat antrian pelanggan semakin banyak pula. sebagai CS memang saya dituntut untuk selalu tersenyum, selalu memberikan keramahan bagi pelanggan, tapi dibelakang semuanya itu saya sering merasa cemas, otot-otot saya jadi lebih tegang serta sering pusing kalau melihat antrian pelanggan di depan saya. Karena saya harus senantiasa menjaga performa saya didepan pelanggan, justru ini yang membuat saya semakin tidak bisa mengontrol diri saya, apalagi jika ada pelanggan yang complain, haduh saya sering deg-degan. perasaan-perasaan seperti cemas, bingung ataupun otot yang kejang ini tidak boleh keluar disaat saya sedang berhadapan dengan konsumen, saya harus bisa mengendalikan apa yang saya rasakan dan bekerja dengan ramah dan senyum. Karena saat pelanggan marah saya juga tidak boleh marah, makanya saya hanya perlu mengendalikan diri saya saja. Setiap kali saya mengendalikan diri saya sering merasa bahwa saya bisa melakukannya, saya bisa bertahan dengan pekerjaan saya, dan saya yakin saya akan sukses, tetapi perasaan seperti itu sering menguap ketika saya merasa benar-benar letih" (Rabu, 27 Nov 2013).

Subjek S pada dasarnya tidak merasa keberatan atau bermasalah dengan pekerjaannya, akan tetapi ketika pekerjaan di bagian *customer service* sudah *overload* juga merasa tidak nyaman. Tuntutan yang dijalani S dilakukan karena keterpaksaan, S berusaha bertahan dalam menghadapi tuntutannya hanya di depan konsumen saja, sehingga S merasa tekanan yang dihadapi sangat berat yang mengakibatkan S merasa cemas, bingung, serta detak jantung yang semakin cepat. Dengan kata lain S merasakan efek psikologis dan fisik sebagai akibat tekanan pekerjaannya. Efek tersebut membuat karyawan menjadi stres. Keluhan karyawan, merupakan indikasi adanya beban stres atau tekanan dari karyawan hingga bisa muncul dalam bentuk tingkah laku, fisiologi dan psikologis (Rice, 1999).

Berbeda dengan subjek S, penulis disini juga mewawancarai karyawan bidang teknisi.

(Subjek D, laki-laki, 25 tahun, menikah): *"jadi teknisi luar memang repot mbak, tetapi ya saya happy saja menjalani pekerjaan ini, apalagi kalau ingat anak istri dirumah, wuih semangat kerja saya jadi meningkat. Bagi saya meskipun kerjaannya repot dan pendapatan saya juga pas-pasan, saya tetap bisa mensyukuri itu semua, lha emang rezeki saya juga segitu yang dikasih sama Gusti Allah. Kalau dinikmati juga ga ada gunanya, malah nanti jadinya saya ngeluh terus, yang penting pekerjaan ini halal, pesen istri saya juga begitu, apapun dan berapapun pendapatannya akan saya dan istri saya coba untuk senantiasa bersyukur, karena kami masih diberi rezeki, daripada nganggur mbak. biasanya saya kalau setelah dari rumah pelanggan dan menghadapi komplain, saya sering pergi main kemana atau langsung pulang kerumah,karena saya sering merasa bahwa sayakan tugasnya hanya memperbaiki saja, persoalan barangnya berkualitas atau tidak bukan tanggung jawab saya, seharusnya complain langsung pada perusahaan, akan tetapi ketika saya sampai dirumahnya seringnya saya yang dimarahi. Selain itu juga jika ada tugas untuk ketempat pelanggan yang rumahnya jauh dan kondisi cuaca sedang tidak mendukung akan saya kerjakan esok harinya, meskipun berarti esok harinya saya akan menghadapi pekerjaan yang bertumpuk. Saya juga menjadi malas untuk keluar kantor, pernah saya mengajukan transfer menjadi teknisi dalam tapi ditolak. Ya pada akhirnya ya saya sering absen serta sering juga menunda pekerjaan. setiap kali saya merasa jenuh, bosan, malas, saya akan berpikir bahwa saya masih bisa menjangkau semua kesulitan yang saya hadapi, saya masih bisa menghadapinya dan diluar sana masih ada banyak hal lebih sulit daripada apa yang saya kerjakan saat ini. Ketika saya memikirkan masalah-masalah yang saya hadapi dalam pekerjaan, saya akan menjadi lebih semangat lagi dalam bekerja. Saya yakin semuanya bisa saya hadapi serta saya akan berhasil kedepannya nanti, meskipun saat ini jalan saya tertatih tapi saya yakin saya bisa jika saya memang berusaha" (Selasa, 3 Desember 2013).*

Subjek D mampu menjangkau segala beban kerja yang dihadapinya, berapapun gaji yang ia terima, D selalu berpikir positif bahwa pekerjaannya adalah tanggung jawab yang harus diselasaikan, D sudah mengerti saat konsumen memarahinya, ia tidak merasa terbebani karena ia merasa itu bukan kesalahannya, tetapi karena kualitas barang, sehingga D tidak merasakan tekanan yang

menimbulkan stres akibat beban kerja karena D tidak merasa pekerjaannya berat dan tetap semangat untuk bekerja sehingga pekerjaan lebih menyenangkan.

Salah satu perilaku kerja yang dapat diamati adalah tingkat kehadiran karyawan di tempat kerja, seperti berikut ini:

Tabel 1.1 : Tingkat Absensi Karyawan di *Service center* Miyako Rinnai Shimizu Tahun 2013

No.	Bulan	Karyawan Yang Hadir Sebulan Penuh	Karyawan Yang Absen	Prosentase Karyawan yang Absen
1.	Januari	46	2	4%
2.	Februari	45	3	7%
3.	Maret	47	1	2%
4.	April	46	2	4%
5.	Mei	44	4	9%
6.	Juni	43	5	12%
7.	Juli	46	2	4%
8.	Agustus	44	4	9%
		Rata-rata		6,4%

Sumber : Bagian Personalia/ SDM *Service center* Miyako Rinnai Shimizu

Dari Tabel 1.1 disimpulkan bahwa jumlah karyawan yang absen cukup tinggi yaitu 4-10% perbulan, bagian personalia *service center* Miyako Rinnai Shimizu menetapkan angka 4-10% adalah kategori absen yang cukup tinggi. Berdasarkan peraturan yang mengatur hak cuti karyawan maka bagi karyawan yang meninggalkan tugas tanpa keterangan/bukan dari hak cuti dianggap absen. Absensi dalam perusahaan merupakan masalah karena absensi berarti kerugian akibat terhambatnya penyelesaian pekerjaan dan penurunan kinerja. Berikut dibawah ini adalah hasil kerja

karyawan *service center* yang terkait dari Januari s.d Agustus 2013 terjadi penurunan nilai kerja karyawan yang tergolong istimewa.

Tabel 1.2 : Penilaian Kinerja Karyawan di *Service center* Miyako Rinnai Shimizu Tahun 2013

Tahun	Penilaian						Jumlah
	A (Istimewa)	%	B (Baik)	%	C (Cukup)	%	
Januari	8	16,7	4	8,3	36	75,0	48
Februari	10	20,8	5	10,4	33	68,75	48
Maret	9	18,75	5	10,4	34	70,8	48
April	8	16,6	5	10,4	35	72,9	48
Mei	7	11,92	6	14,7	35	72,9	48
Juni	6	14,7	4	8,3	38	79,1	48
Juli	9	18,75	7	14,5	32	66,7	48
Agustus	5	10,4	6	14,7	37	77,0	48

Sumber : Bagian Personalia/ SDM *Service center* Miyako Rinnai Shimizu

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa kinerja karyawan Miyako Rinnai Shimizu belum sesuai harapan karena karyawan dengan penilaian cukup lebih banyak. Alur penilaian ini didasarkan oleh beberapa pengukuran, pada penilaian A (**istimewa**) harus memenuhi proporsi dengan syarat (1) pelaksanaan tugas utama, dengan bobot 80% ; (2) keterampilan dalam bekerja, dengan bobot 70% ; dan (3) kompetensi yang dimiliki individu, dengan bobot 70%., pada kategori penilaian **baik** ini karyawan harus menunjukkan proporsi (1) pelaksanaan tugas utama, dengan bobot 60% ; (2) keterampilan dalam bekerja, dengan bobot 50% ; dan (3) kompetensi yang dimiliki individu, dengan bobot 50%. Sedangkan untuk pemberian nilai C (**cukup**) pada karyawan atas dasar (1) pelaksanaan tugas utama, dengan bobot 25% ; (2)

keterampilan dalam bekerja, dengan bobot 25% ; dan (3) kompetensi yang dimiliki individu, dengan bobot 25%

Selain absensi tingkat resign karyawan juga cukup tinggi, yaitu dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 1.3 : Tingkat Resign Karyawan di *Service center* Miyako Rinnai Shimizu Tahun 2013

No.	Bulan	Karyawan Yang Hadir Sebulan Penuh	Karyawan Yang Absen	Prosentse Karyawan yang Absen
1.	Januari	47	1	2%
2.	Februari	48	0	0%
3.	Maret	48	0	0%
4.	April	46	2	4%
5.	Mei	47	1	2%
6.	Juni	45	3	7%
7.	Juli	48	0	0%
8.	Agustus	46	2	4%
		Rata-rata		2,4%

Sumber : Bagian Personalia/ SDM *Service center* Miyako Rinnai Shimizu

Dari hasil wawancara dengan ketiga subjek serta hasil rekapitulasi data tentang absensi serta data *resign* karyawan, dapat disimpulkan bahwa ada permasalahan yang terkait dengan keluhan beban ekonomi, seperti : tidak cukup memenuhi kebutuhan sehari-hari. Beban ekonomi yang dialami oleh karyawan yang memiliki penghasilan lebih rendah dibanding dengan kebutuhan yang harus dipenuhinya. Hal itu cenderung dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan karena karyawan harus memikirkan pemenuhan kebutuhan, dengan adanya tekanan ekonomi dapat mengarah pada munculnya stres kerja pada karyawan. Tekanan yang timbul dan

berlangsung terus menerus akan berpotensi menimbulkan kecemasan, dan dapat menimbulkan stres (Mas'ud 2002).

Pada dasarnya setiap individu memiliki banyak kekuatan didalam dirinya sendiri untuk mampu bertahan menghadapi setiap permasalahan atau tekanan yang dialami. Salah satu kekuatan yang dimiliki adalah seberapa jauh individu mampu bertahan mengatasi kesulitan dan menghadapi beban/stres termasuk stres kerja adalah adanya semangat dan sikap optimis dalam diri individu itu sendiri, yang dikenal dengan kecerdasan adversitas *(Adversity Quotient).* Kecerdasan adversitas *(Adversity Quotient)* merupakan kemampuan individu untuk bertahan menghadapi dan mengatasi kesulitan atau beban yang dirasakannya. (Stoltz, 2000).

Setiap karyawan yang mengalami beban/stres kerja pada dasarnya memiliki cara yang berbeda-beda untuk mengatasinya, karena mereka juga memiliki kecerdasan adversitas yang berbeda. Karyawan yang memiliki kecerdasan adversitas tinggi pada dasarnya cenderung lebih positif dalam memandang hidup dan masa depan. Dengan perasaan positif yang dimiliki, maka seorang karyawan akan lebih mudah untuk dapat keluar dari beban yang dihadapi serta merencanakan "jalan keluar" dari beban tersebut. Kecerdasan adversitas yang tinggi pada kenyataannya mampu membuat seseorang mampu bertahan dalam kondisi apapun. Berbeda dengan orang yang memiliki kecerdasan adversitas rendah, biasanya mereka cenderung pesimis dalam memandang kehidupan, susah untuk *move on* serta cenderung berpikir negatif. Mereka yang memiliki kecerdasan adversitas yang rendah akan mudah putus asa. (Nashori (2007).

Selain itu dinyatakan menurut penelitian Marwan Affandy (2012) bahwa semakin tinggi kecerdasan adversitas yang dimiliki seorang maka akan semakin tinggi pula motivasi dalam berprestasi. Selain itu, penelitian selanjutnya dilakukan oleh Cahyo Riono (2008) menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kecerdasan adversitas dan *self efficacy* yang dimiliki oleh pengusaha. Dapat disimpulkan, beban mereka yang memiliki kecerdasan adversitas yang tinggi, cenderung bersemangat untuk meraih sukses dan memiliki keyakinan untuk berhasil. Dengan demikian karyawan Miyako Rinnai Shimizu yang memiliki kecerdasan adversitas tinggi diduga cenderung mampu mengatasi stres kerjanya.

Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti "Bagaimana Hubungan Antara Kecerdasan Adversitas dan Stres Kerja Pada Karyawan Miyako Rinnai Shimizu.

B. Identifikasi Masalah

Karyawan bagian *Service centre* Miyako Rinnai Shimizu merupakan komponen penting dalam perkembangan perusahaan. Melalui kinerja dan pelayanan yang terbaik dari para karyawan akan memberikan dampak positif bagi kinerja perusahaan. Namun pada kenyataannya masih terdapat karyawan yang *resign*, absensi yang tinggi dan berkinerja rendah. Hal itu terjadi karena karyawan merasa pekerjaannya terlalu *overload,* keterbatasan karyawan di bagian *service center,* dan gaji tidak sesuai dengan beban kerjanya. Ada beberapa yang mengeluh mengenai pekerjaan yang berakibat pada kinerja karyawan. Dengan beban yang dirasakan terus

menerus, karyawan menjadi lebih *sensitive* serta muncul perasaan malas untuk bekerja dan menyelesaikan pekerjaannya. Karyawan yang merasa terbebani dengan pekerjaannya, seperti: *overload* pekerjaan, bekerja sesuai dengan *deadline* pekerjaan, harus memberikan pelayanan yang memuaskan, dan harus memiliki produktivitas yang tinggi menjadi sumber stres bagi karyawan, sehingga karyawan mengalami stres kerja.

Stres kerja yang dialami karyawan cenderung mampu diatasi bila karyawan tersebut memiliki kecerdasan adversitas yaitu kemampuan individu untuk bertahan menghadapi dan mengatasi kesulitan atau beban yang dirasakannya. Dengan kecerdasan adversitas yang cukup tinggi maka karyawan *service centre* Miyako Rinnai Shimizu akan lebih mudah menghadapi beban/stres yang terkait dengan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan "Apakah Ada Hubungan Antara Kecerdasan Adversitas dan Stres Kerja Pada Karyawan Miyako Rinnai Shimizu?"

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan adversitas dan stres kerja yang dialami oleh karyawan Miyako Rinnai Shimizu.
2. Untuk mengetahui tinggi rendahnya kecerdasan adversitas karyawan Miyako Rinnai Shimizu.

3. Untuk mengetahui tinggi rendahnya stres kerja karyawan Miyako Rinnai Shimizu.
4. Mengetahui gambaran tinggi rendahnya stres kerja berdasarkan data penunjang

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, antara lain ialah :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada bidang Psikologi Industri dan Psikologi Klinis, khususnya berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia dilihat dari segi psikologi klinis, serta mampu mengembangkan kajian psikologi tentang pengembangan sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat secara praktis bagi karyawan dan perusahaan dapat menjadi referensi atau sumber informasi untuk karyawan yang ingin mengetahui tentang kecerdasan adversitas dan juga bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan agar pekerjaan karyawan dapat disesuaikan dengan sumber daya manusia.

E. Kerangka Berpikir

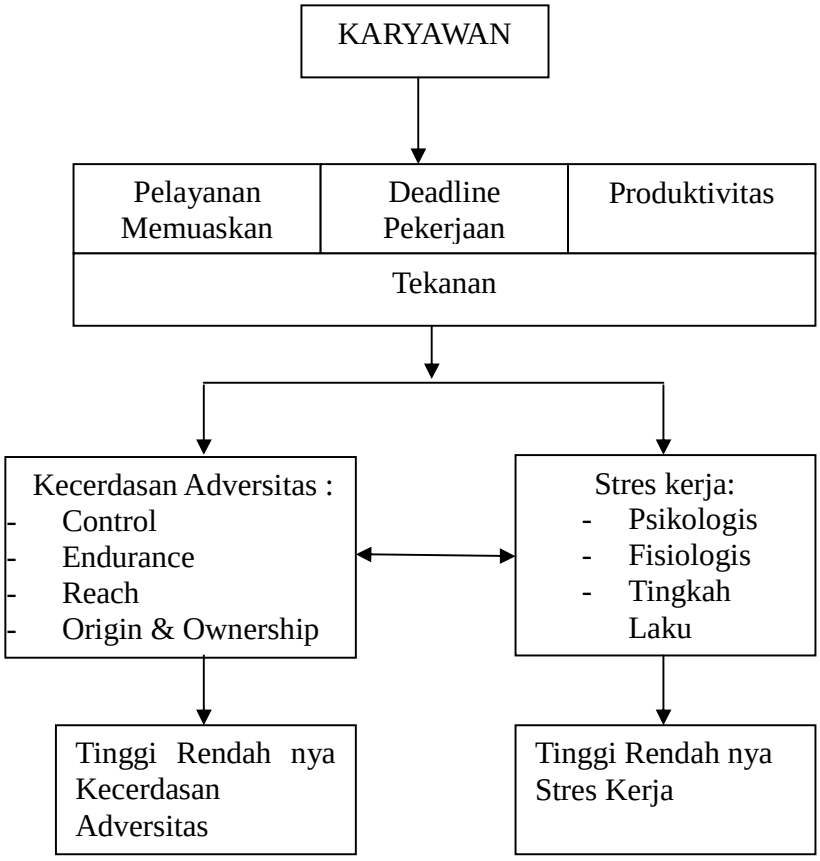
Departemen *Service center* Miyako Rinnai Shimizu menuntut karyawannya memberi pelayanan konsumen dengan memuaskan, menyelesaikan *deadline* pekerjaan, dan menunjukkan produktivitas tinggi. Tuntutan tersebut dapat menjadi beban atau tekanan bagi karyawan, dan bila dialami secara terus menerus akan mengakibatkan munculnya stres kerja pada karyawan. Stres kerja merupakan kondisi dimana karyawan merasakan tekanan yang bisa berdampak pada munculnya reaksi antara lain fisik, psikologis maupun perilaku ke lingkungannya. Misalnya gejala seperti mudah pusing, aktivitas jantung yang semakin meningkat serta badanya menjadi mudah gemetaran. Hal tersebut muncul apabila stres kerja yang dirasakan berat yang dapat bersumber dari pekerjaan yang overload, bekerja melebihi jam kerja dan tanpa ada uang lembur.

Selain reaksi yang timbul secara fisiologis ada juga reaksi psikologis, seperti perasaan cemas, mudah marah, mudah tersinggung, kehilangan konsentrasi dalam bekerja serta merasa kurang puas atas kinerjanya. Selain itu reaksi dalam bentuk tingkah laku, misalnya perasaan malas untuk melakukan pekerjaan, mudah merasa bosan, absensi yang tinggi serta menunda-nunda pekerjaan secara *continue.*

Beban kerja yang dapat menimbulkan berbagai reaksi stres tidak akan terjadi berlebihan dan intens apabila karyawan memiliki kecerdasan adversitas yaitu kemampuan mengendalikan diri (*control*), daya tahan (*endurance),*

jangkauan (*Reach),* dan kepemilikan (*origin).* Pertama adalah kendali (*control)* yang merupakan kemampuan seseorang untuk mengontrol dirinya dan menghindari masalah. Karyawan *service center* yang memiliki kecerdasan adversitas tinggi cenderung mampu mengatur emosi, ataupun mengatur lingkungannya, sehingga permasalahan tidak membelitnya, dan tetap dapat bekerja dengan menyenangkan, misalkan selalu tersenyum ramah menghadapi pelanggan, merespon dengan baik keluhan konsumen, serta mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target. Kedua adalah daya tahan (*endurance),* yaitu kemampuan karyawan bertahan dalam posisi sulit. Semakin besar tekanan yang dihadapi maka butuh kekuatan besar untuk dapat bertahan dalam permasalahan tersebut, yang dapat dilakukan dalam bentuk bermacam-macam seperti mencoba mengalihkan perhatian ke hal-hal positif, contohnya seperti tetap menjalankan tugas walaupun banyak rintangan dan menghadapi rintangan dengan sikap optimis. Ketiga adalah jangkauan (*reach*), adalah kemampuan memandang masa depan serta menyelesaikan masalah di depan contohnya adalah selalu berpikir bahwa setiap masalah pasti ada jalan dan masalah merupakan ujian untuk menuju kesuksesan. Keempat adalah kepemilikan (*origin)* adalah kemampuan untuk menggali lebih dalam “akar" sebuah masalah yang dihadapinya dengan cara mengidentifikasi sumber masalah, misalnya dengan cara tidak gegabah dalam mengambil keputusan, selalu berhati-hati dalam menghadapi permasalahan, serta selalu meruntut permasalahan dari akarnya.

Karyawan yang tingkat kecerdasan adversitasnya tinggi, maka stres kerja yang dimiliki menjadi rendah, dan juga sebaliknya karyawan yang tingkat kecerdasan adversitasnya rendah maka stres kerja yang dimiliki menjadi tinggi.



Gambar 1 : Skema Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan negatif antara kecerdasan adversitas dan stres kerja.