

**Pengaruh Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient*
melalui *Emotional Quotient* sebagai variabel Moderator
Karyawan Swalayan X Kota Malang**

SKRIPSI



Oleh

Khasdyah Dwi Dewi Setyoningtias

NIM. 13410022

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2017

**Pengaruh Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient*
melalui *Emotional Quotient* sebagai variabel Moderator
Karyawan Swalayan X Kota Malang**

S K R I P S I

Diajukan Kepada

Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim
Malang untuk Memenuhi salah satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Psikologi (S.Psi)

Oleh

Khasdyah Dwi Dewi Setyoningtias

NIM. 13410022

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2017

LEMBAR PERSETUJUAN

**Pengaruh Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient*
melalui *Emotional Quotient* sebagai variabel Moderator
Karyawan Swalayan X Kota Malang**

SKRIPSI

Oleh

Khasdyah Dwi Dewi Setyoningtias

NIM. 13410022

Pada tanggal, 18 Juli 2017

Telah disetujui oleh :



Dr. Endah K. Purwaningtyas, M.Psi., Psikolog.

NIP. 19750514 200003 2 003

Mengetahui,
Dekan Fakultas Psikologi
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M.Ag.

NIP. 19730710 200003 1 002

iii

LEMBAR PENGESAHAN

**Pengaruh Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient*
melalui *Emotional Quotient* sebagai variabel Moderator
Karyawan Swalayan X Kota Malang**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal, 11 Juli 2017

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

1. Penguji Utama

Dr. Mohammad Mahpur, M.Si.
NIP. 19760505 200501 1 003

:

2. Ketua Penguji

Zamroni, M.Pd.
NIDT. 19871006 2016 080 11039

:

3. Sekretaris Penguji

Dr. Hj. Rifa Hidayah, M.Si.
NIP. 19761128 200212 2 001

:

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi
Tanggal, 17 Juli 2017

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Psikologi

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M.Ag.
NIP. 19730710 200003 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Khasdyah Dwi Dewi Setyoningtias
NIM : 13410022
Fakultas : Psikologi
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient*
melalui *Emotional Quotient* sebagai variabel Moderator
Karyawan Swalayan X Kota Malang

Menyatakan bahwa penelitian tersebut adalah hasil karya penelitian sendiri dan bukan karya orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, apabila pernyataan ini tidak benar, peneliti bersedia menerima sanksi akademis.

Malang, 17 Juli 2017

Yang Menyatakan,



Khasdyah Dwi Dewi Setyoningtias
NIM. 13410022

MOTTO

“Dibandingkan dengan apa kita ini seharusnya, kita baru setengah jaga. Kita baru menggunakan bagian kecil dari sumber daya fisik dan mental kita. Individu manusia memiliki berbagai jenis kekuatan yang biasanya gagal dia manfaatkan.”

- William James -

Sesungguhnya, manusia memiliki berbagai kekuatan yang belum disadari oleh dirinya sendiri, sehingga manusia cenderung untuk menyerah dan tidak menggali kekuatan yang belum disadarinya.

PERSEMBAHAN

Ucapan syukur *Alhamdulillah* kepada Allah SWT yang memberikan nikmat yang sangat besar sehingga dapat menyelesaikan karya ini. Karya berharga ini dipersembahkan untuk kedua orang tua ku tercinta, bapak Drs. Hasanuddin dan ibu Dr. Lina Mahardiana, SE., M.Si. Tak lupa pula persembahan untuk kakak perempuan Chuldyah Jengkarili Harsindhi, S.Kel yang telah menjadi teman yang selalu ada. Semangat, nasihat, dukungan, dan doa yang diberikan sangat memotivasi sehingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik.

Persembahkan karya ini juga kepada keluarga besar yang selalu bertanya waktu kelulusan penulis. Teman-teman yang mendukung maupun membantu dalam proses penyelesaian karya ini, Maudhotul Khasanah. Sebagai teman yang setia ada dalam setiap proses perkuliahan. Teman-teman yang sama-sama berjuang dalam satu bimbingan Laila, Drajad, Arun, Arif dan Yudi. Teman-teman Simfoni FM khususnya DKD XV. Sosok-sosok yang membuat tersenyum dan penuh semangat bagi penulis. Satu orang yang menyebalkan yang membuat proses penyelesaian karya ini semakin tidak karuan, AFF.

Kehadiran mereka dalam sebuah proses penyelesaian karya ini mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap keadaan psikis maupun fisik penulis. Maka dari itu, karya ini penulis persembahkan untuk mereka semua, agar menjadi sebuah rasa kebanggaan tersendiri dalam hati masing-masing. Terimakasih yang tak terhingga merupakan kata yang saat ini sanggup diucapkan oleh penulis.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah selalu terucap untuk Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT yang memberikan segala nikmat, karunia, dan rahmat-Nya tiada henti sehingga karya skripsi ini terselesaikan dengan baik. Sholawat tiada hentinya terlantunkan untuk Rasulullah Muhammad SAW yang menjadi tonggak berdirinya agama islam yang penuh rahmat hingga akhir zaman.

Skripsi yang telah terselesaikan dengan judul “Pengaruh Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient* melalui *Emotional Quotient* sebagai variabel Mediator Karyawan Swalayan X Kota Malang” merupakan karya besar penulis untuk memperjuangkan gelar sebagai seorang sarjana psikologi. Segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Prof. Dr. H. Mudjia Raharjo, M.Si, selaku Rektor Universitas Islam negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Dr. Endah K. Purwaningtyas, M.Psi., Psikolog, selaku dosen pembimbing yang memberikan arahan dan masukan dalam pencapaian skripsi.
4. Bapak Dr. Fathul Lubabin Nuqul, M.Psi., Psikolog., selaku dosen wali dari penulis menjadi sosok mahasiswa baru hingga saat ini yang selalu memberikan informasi dan nasihat sehingga dapat menyelesaikan proses akademik yang panjang.

5. Pihak perusahaan tempat penelitian yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam proses pengambilan data.
6. Bunda, ayah dan kakak perempuan penulis yang menjadi motivator, pemberi semangat, dan pemberi doa yang tiada henti selama masa perkuliahan hingga penyelesaian karya ini.
7. Teman-teman psikologi angkatan 2013 yang sama-sama berjuang untuk menjadi seorang sarjana, kenangan yang terukir selama masa perkuliahan, khususnya Maudhotul Khasanah sebagai seorang teman yang selalu ada disetiap waktu.
8. Teman-teman UKM Simfoni Fm yang memberikan kebahagiaan, pelajaran yang berbeda dari mata kuliah, mulai dari yang angkatan tua sampai yang angkatan muda, terkhusus bagi DKD XV yang memberikan warna tersendiri Mbak Chika Sherly, Azza, Silvi, Vella, Reva, Poppy, Aby, Naila, Aira, putri, Aqila, Najwa, Aurel, Firsya dan Raras.
9. Semua pihak yang ikut membantu dalam penyelesaian karya skripsi ini baik moril maupun materiil.

Harapan terbesar penulis adalah dengan karya ini membawa manfaat bagi setiap kalangan masyarakat khususnya kepada pembaca sekalian.

Malang, 17 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengajuan	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Surat Pernyataan	v
Motto	vi
Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Abstrak	xiv
<i>Abstract</i>	xv
مستخلص البحث	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Tujuan Penelitian.....	15
1.4. Manfaat Penelitian.....	15
 BAB II KAJIAN TEORI	
2.1. <i>Adversity Quotient</i>	17
2.2. <i>Emotional Quotient</i>	25
2.3. Beban Kerja.....	29
2.4. Pengaruh Beban Kerja dengan <i>Adversity Quotient</i>	34
2.5. Pengaruh <i>Emotional Quotient</i> dengan <i>Adversity Quotient</i>	38
2.6. Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Adversity Quotient</i> melalui <i>Emotional Quotient</i>	43
2.7. Hipotesis	45

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian	46
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian	47
3.3. Definisi Operasional	48
3.4. Gambaran Tempat Penelitian	49
3.5. Populasi dan Sampel	49
3.6. Data dan Metode Pengumpulan Data	51
3.7. Validitas dan Reliabilitas	55
3.8. Pengolahan Data	57
3.9. Metode Analisis Data	59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Perusahaan	65
4.2. Tahapan Hasil Penelitian	67
4.3. Temuan Hasil Penelitian	97
4.4. Pembahasan	101

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	115
5.2. Saran	117
Daftar Pustaka	119
Lampiran	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Variabel Penelitian	47
Gambar 3.2 Model Langkah-langkah Analisis Jalur Moderator	63
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	67
Gambar 4.2 Grafik Skor <i>Adversity Quotient</i> , <i>Emotional Quotient</i> , dan Beban Kerja	82
Gambar 4.3 Penyebaran Normalitas Data	87



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai Skala Likert	52
Tabel 3.2 <i>Blueprint</i> Skala <i>Adversity Quotient</i>	53
Tabel 3.3 <i>Blueprint</i> Skala <i>Emotional Quotient</i>	54
Tabel 3.4 <i>Blueprint</i> Skala Beban Kerja	55
Tabel 3.5 Standar Pembagian Kategori	59
Tabel 4.1 Aitem Gugur Skala <i>Emotional Quotient</i>	69
Tabel 4.2 Daftar Panelis	70
Tabel 4.3 Hasil CVR Skala Beban Kerja	71
Tabel 4.4 Aitem Gugur Skala Beban Kerja	73
Tabel 4.5 Nilai Reliabilitas Skala	74
Tabel 4.6 Hasil Deskriptif Frekuensi Subjek Penelitian	76
Tabel 4.7 Rumus Mean Hipotetik dan Standar Deviasi	79
Tabel 4.8 Hasil Deskriptif Data Penelitian	79
Tabel 4.9 Kategorisasi <i>Adversity Quotient</i>	80
Tabel 4.10 Kategorisasi <i>Emotional Quotient</i>	81
Tabel 4.11 Kategorisasi Beban Kerja	82
Tabel 4.12 Dimensi/Aspek Dominan Skala <i>Adversity Quotient</i> , <i>Emotional Quotient</i> dan Beban Kerja	83
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	87
Tabel 4.14 Hasil Uji Homogenitas <i>Emotional Quotient</i>	88
Tabel 4.15 Hasil Uji Homogenitas Beban Kerja	88
Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas Data	89
Tabel 4.17 Hasil Pengaruh Beban Kerja dengan <i>Adversity Quotient</i>	91
Tabel 4.18 Hasil Pengaruh <i>Emotional Quotient</i> dengan <i>Adversity Quotient</i>	92
Tabel 4.19 Hasil Pengaruh Beban Kerja dengan <i>Emotional Quotient</i>	92
Tabel 4.20 Hasil Pengaruh Beban Kerja, <i>Adversity Quotient</i> , <i>Emotional Quotient</i> dan Moderator (Beban Kerja \times <i>Emotional Quotient</i>)	93
Tabel 4.21 Hasil Koefisien Diterminasi Beban Kerja	95
Tabel 4.22 Hasil Koefisien Diterminasi Beban Kerja dan <i>Emotional Quotient</i>	96

ABSTRAK

Setyoningtias, Khasdyah Dwi Dewi. 2017. SKRIPSI. *Pengaruh Beban Kerja terdahap Adversity Quotient melalui Emotional Quotient sebagai variabel moderator Karyawan Swalayan X Kota Malang*. Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pembimbing : Dr. Endah Kurniawati P., M.Psi., Psikolog.

Kata Kunci : *Adversity Quotient, Beban Kerja, Emotional Quotient*

Hadirnya swalayan X sebagai tempat pemenuhan kebutuhan hidup bagi masyarakat menengah ke bawah maupun para pendatang yang berada di kota Malang. Padahal swalayan merupakan salah satu bentuk perusahaan jasa yang mana karyawan sebagai pemberi jasa harus memberikan pelayanan dengan baik pada konsumen. Karyawan yang memberikan pelayanan kurang baik pada konsumen ini dikarenakan adanya beban kerja yang dirasakan namun tidak dibarengi *adversity quotient* yang cukup akan membuat cara kerja karyawan semakin tidak terkontrol. Maka diperlukan *emotional quotient* sebagai pengaruh yang ikut terlibat antara beban kerja dan *adversity quotient*. Berdasarkan hal ini tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat *adversity quotient*, tingkat *emotional quotient*, dan tingkat beban kerja karyawan. Selain itu untuk mengetahui pula pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* dan pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* melalui *emotional quotient* sebagai variabel moderator karyawan swalayan X kota Malang.

Metode penelitian yang digunakan merupakan penelitian pendekatan kuantitatif dengan analisis jalur metode MRA (*moderated regression analysis*). Sampel yang diambil 108 karyawan dengan teknik *purposive sampling* yang mana hanya terbatas pada karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen yaitu bagian penjaga etalasi, butik, alat kantor, sepatu, perlengkapan bayi, maupun kasir, dan *security*.

Hasil pengolahan data tingkat *adversity quotient* cenderung rendah dengan persentase 59,4%, tingkat *emotional quotient* sedang persentase 76,9 % dan tingkat beban kerja cenderung tinggi presentase 79,4%. Hasil analisis didapatkan bahwa *adversity quotient* dipengaruhi secara langsung beban kerja dengan nilai pengaruh negatif dan signifikan sebesar -0,043. Adapun hasil analisis jalur berdasarkan metode interaksi menyatakan bahwa *emotional quotient* memiliki pengaruh yang dapat melemahkan *adversity quotient* dalam mempengaruhi beban kerja dengan nilai -0,106. Maka dapat disimpulkan bahwa *emotional quotient* menjadi moderator yang dapat melemahkan pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* karyawan swalayan X kota Malang.

ABSTRACT

Setyoningtias, Khasdyah Dwi Dewi. 2017. THESIS. The Influence of Workload on Adversity Quotient through Emotional Quotient as a Moderating Variable of Self-service Employees X of Malang.

Advisor : Dr. Endah Kurniawati P., M.Psi., Psikolog.

Keywords : *Adversity quotient, Emotional quotient, Workload*

The presence of self-service X as a place to fully the needs of life for the middle-lower society and the immigrants who are in the city of Malang. The fact consumers assume that the services offered less good. Though self-service market is the one form of service companies where employees as a service provider must provide good service to consumers. Employees who provide poor service to consumers is due to the workload that is felt but not accompanied by enough adversity quotient will make the workings of employees increasingly uncontrolled. An emotional quotient is required as the influence that is involved between the workload and the adversity quotient. Based on this objective of this research is to know the level of adversity quotient, the level of emotional quotient, and the level of workload of employees. In addition to know also the influence of workload on adversity quotient and the influence of workload on adversity quotient through emotional quotient as a moderating variable of self-service employees X of Malang.

The research method used is the research of quantitative approach with path analysis of MRA method (moderated regression analysis). Sample taken 108 employees with purposive sampling technique which is only limited to employees directly related to the consumer that is the guard etalasi, boutique, office equipment, shoes, baby equipment, cashier, and security.

Results of data processing adversity quotient low level with percentage 59.4%, emotional quotient rate is percentage 76.9% and high workload rate percentage 79.4%. The result of the analysis shows that adversity quotient is directly influenced by negative and significant influence value of -0,043. The result of path analysis based on interaction method states that emotional quotient has influence which can weaken adversity quotient in influencing work load with value -0.106. Then it can be concluded that emotional quotient be a moderator that can weaken the influence of workload on adversity quotient of self-service employees X of Malang.

مستخلص البحث

ستيونينغتياس، خسدية، دوي ديوي. ٢٠١٧. البحث الجامعي. تأثير عبء العمل على القسمة الشدائد من خلال القسمة العاطفية كمتغير وسيط الموظف المتجر العاشر مالانج. كلية علم النفس جامعة الاسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالانج.

المشرفة: الدكتورة إنداه كورنياوتى ف، الماجستير

كلمات الرئيسية: القسمة الشدائد، عبء العمل، القسمة العاطفية

وجود المتجر العاشر كمكان للعيش احتياجات الحياة للمجتمع المتوسط والمنخفض والمهاجرين الذين كانوا في مدينة مالانج. ولكن المستهلك يعتقد أن الخدمة المقدمة ليست جيدة. على الرغم أن المتجر هو واحد من الشركة الخدمة حيث الموظف كمقدم خدمة يجب أن يقدم خدمة جيدة للمستهلك. الموظف الذي يقدم خدمة غير جيدة للمستهلك لأن يشعر عبء العمل ولكن ليس يرافق مع القسمة الشدائد لإفساح طريق العمل للموظف خارج السيطرة. تحتج القسمة العاطفية كما التأثيرات التي تشارك بين عبء العمل و القسمة الشدائد. هذا الهدف هو لتحديد مستوى القسمة الشدائد، ومستوى القسمة العاطفي، وحجم العمل للموظف. ومعرفة تأثير أيضا عبء العمل على القسمة الشدائد وتأثير عبء العمل على القسمة الشدائد من خلال القسمة العاطفية كمتغير وسيط الموظف المتجر العاشر مالانج

الطريقة المستخدمة هي النهج الكمي مع تحليل مسار. العينات المأخوذة يعني ١٠٨ موظفين بواسطة تقنية أخذ العينات الهادفة التي تقتصر على الموظف الذي يتعامل مباشرة مع المستهلكين، يعني حارس اجهة، ومحلات، الأدوات المكتبية، الأحذية ومعدات الطفل، فضلا عن الصرافين والأمن.

نتائج معالجة البيانات مع مستويات القسمة الشدائد المنخفضة بنسبة من ٧٨,٧٪، مستوى القسمة العاطفي بقدرة ٧٦,٩٪ مستوى عبء العمل عاليا بقدر ٨٠,٦٪. وأظهرت نتائج التحليل أن حاصل القسمة الشدائد تؤثر مباشرة لعبء العمل كبيرا سلبا بقدر -٠,١٧٠. نتائج تحليل المسار على أساس طريقة التفاعل تنص على أن القسمة العاطفي لديها لإضعاف القسمة العاطفي في تأثير عبء العمل بقيمة -٠,٢٠٨. ويمكن أن نخلص إلى أن القسمة العاطفي كوسيط الذي يمكن أن يضعف تأثير عبء العمل على القسمة الشدائد الموظف المتجر العاشر مالانج

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada diri setiap manusia diberkahi dengan berbagai macam kemampuan. Kemampuan ini merupakan sebuah faktor yang dapat menjadikan manusia bertahan dan mampu untuk terus melangsungkan hidupnya. Terdapat berbagai kemampuan manusia yang tengah berkembang dan terkenal saat ini, seperti *intellegensi quotient*, *adversity quotient*, *emotional quotient*, dan *spritual quotient*. Kemampuan-kemampuan tersebut pada dasarnya ada dalam diri manusia sebagai makhluk hidup yang dalam kesehariannya terus bergerak, berkembang, tumbuh, dan berinteraksi dengan makhluk hidup lainnya baik. Terkadang, manusia lupa akan kemampuan-kemampuan tersebut, kemudian menjadi pribadi yang cenderung merasa tidak memiliki kemampuan yang layak untuk menjalani hidup.

Pada dunia kerja pun kemampuan-kemampuan manusia akan sangat membantu untuk mendapatkan jenjang karir yang lebih tinggi. Pada dasarnya manusia bekerja untuk mendapatkan upah.

dan jabatan yang tinggi. Upah dan jabatan tidak akan tercapai jika seseorang tidak percaya dan cenderung merendahkan kemampuan yang dimilikinya. Terdapat banyak karyawan dalam suatu perusahaan yang memilih untuk *resend* dari tempat kerja karena merasa kurang nyaman dengan pekerjaannya. Alasan ini sebenarnya wajar, namun ketika menanyakan sejauh mana kemampuan dalam diri yang telah dikeluarkan dalam pekerjaan tersebut, akan ada berbagai alasan yang mana pada kenyataannya berbanding terbalik. Maka

sesungguhnya pekerjaan apapun akan menjadi pekerjaan yang menyenangkan asalkan pada diri individu mengeluarkan usaha dan kemampuannya untuk menjadikan pekerjaan tersebut seperti yang diinginkan.

Perusahaan jasa menawarkan pelayanan yang maksimal dan keramahan karyawan pada konsumen merupakan usaha perusahaan untuk meningkatkan daya beli konsumen dengan peningkatan status perusahaan dalam pandangan konsumen (Aryani & Rosinta, 2010). Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen yang dilakukan pada tanggal 24 dan 25 Desember 2016 menunjukkan bahwa swalayan X menawarkan harga yang cukup murah bila dibandingkan dengan swalayan-swalayan lainnya namun pelayanan yang ditawarkan oleh swalayan X dianggap kurang nyaman.

Diketahui bahwa swalayan X pada akhir tahun 2016 didapatkan sejumlah karyawan yang memilih mengakhiri kontrak, maka pada awal bulan pada tahun 2017 pihak swalayan membuka tawaran kerja untuk dapat mengisi beberapa posisi yang kosong dalam perusahaan. Hal ini tergambar dari sebanyak 77,78 % karyawan memiliki masa kerja kurang dari 1,5 tahun sampai awal Mei 2017. Data ini memberikan gambaran bahwa dengan tingginya jumlah karyawan baru yang bekerja maka, sebelumnya terdapat banyak karyawan yang mengundurkan diri. Hal ini menjadikan sebuah indikasi bahwa adanya pengaruh *adversity quotient* terhadap ketahanan karyawan swalayan X dalam bekerja dan bertahan dengan tugas-tugas kerja yang banyak.

Menggali bentuk kinerja yang ditampilkan oleh karyawan dapat terlihat dari hasil pengamatan dan wawancara secara tidak terstruktur dengan beberapa

pihak yang dirasa pantas. Adapun pihak yang dimaksud merupakan konsumen sebagai orang yang berinteraksi dengan karyawan. Hasil wawancara dengan beberapa konsumen yang dilakukan pada tanggal 24 dan 25 Desember 2016 memaparkan berbagai macam bentuk kinerja yang ditampilkan karyawan dijelaskan seperti pramuniaga atau karyawan yang menjaga di etalase produk-produk kecantikan seringkali memberikan kesan yang kurang menyenangkan pada konsumen. Kesan kurang menyenangkan ini ditunjukkan oleh perilaku yang kurang ramah, tidak memberikan senyum pada konsumen, mendesak konsumen untuk memilih produk dengan cepat, kurang memberikan respon yang baik saat konsumen bertanya, menjawab pertanyaan konsumen dengan nada yang kurang menyenangkan, banyak konsumen yang dibiarkan menunggu lama untuk dapat dilayani. Bentuk pelayanan yang dirasakan oleh konsumen menggambarkan bahwa kinerja utama karyawan ini tidak bersesuaian.

Berdasarkan data observasi yang dilakukan pada tanggal 26 - 28 Desember 2016 dengan melakukan wawancara tidak terstruktur terhadap sekitar 8 orang karyawan menunjukkan bahwa karyawan swalayan X dalam melayani konsumen yang jumlahnya banyak seringkali muncul rasa kelelahan. Karyawan juga menjelaskan bahwa lelah yang dirasakan akibat beban kerja yang banyak dan harus diselesaikan pada waktu yang hampir bersamaan, seperti mengatur kembali etalase dari barang-barang yang telah dibeli, memberikan barangnya ke kasir, konsumen dengan berbagai pertanyaan, konsumen yang hanya lihat tidak jadi beli, menjaga barang-barang agar tidak hilang, kurangnya teman kerja, selain itu sebelum memulai jam operasional juga membersihkan dan merapikan etalase

maupun rak-rak penyimpanan barang. Semua pekerjaan tersebut dilakukan karyawan selama 8 jam sehari tanpa jeda istirahat. Konsumen yang banyak dan karyawan yang terbilang sedikit membuat kerja karyawan semakin banyak.

Hal-hal tersebut kemudian menjadi beban tersendiri untuk karyawan karena dengan banyaknya jumlah tugas dan jumlah pekerjaan yang harus ditanggung oleh karyawan. Hal ini juga diungkapkan oleh Mutia (2014) bahwa beban kerja yang lebih kapasitasnya dari batas kemampuan karyawan dapat menyebabkan kelelahan (*fatigue*) maupun pada kelelahan fisik yaitu cedera, sedangkan beban kerja yang terlalu ringan dapat menimbulkan efek kebosanan atau kejenuhan pekerja terhadap pekerjaannya.

Beban kerja yang dirasakan karyawan ini pada dasarnya merupakan tantangan yang harus diselesaikan oleh karyawan mengingat perusahaan tempat bekerja mengalami peningkatan pemasukan. Beban kerja muncul karena adanya pengaruh dari pendapatan perusahaan sehingga karyawan lebih dituntut untuk melakukan kinerjanya secara maksimal. Tuntutan seperti ini merupakan tindakan yang wajar dilakukan oleh perusahaan manakala konsumen sudah percaya pada perusahaan.

Adanya berbagai tuntutan dan tugas-tugas karyawan yang harus diselesaikan seharusnya menjadikan karyawan tergerak untuk merespon tuntutan kerja tersebut agar tidak menjadi beban bagi dirinya. Pada faktanya, karyawan tidak merespon tuntutan dan tantangan pekerjaan dan memilih menyerah dengan pekerjaan-pekerjaan tersebut. Menyerah dalam hal ini artinya bahwa karyawan tidak memiliki daya tahan (*adversity quotient*) dalam menghadapi sebuah

pekerjaan. Hal inilah kemudian menjadi sebuah masalah, karena dari menyerahnya karyawan terhadap tantangan kerjanya, maka berdampak pada diri karyawan dengan terlihat pada kinerja yang tidak baik dan terkesan bahwa karyawan tidak bekerja secara profesional.

Berbicara mengenai sebuah *adversity quotient* atau daya tahan seseorang dalam menghadapi suatu masalah dan hambatan dalam hidup, maka akan terlintas sebuah keadaan seseorang yang terpuruk mencoba bangkit. Sejatinya pandangan *adversity quotient* tidak sebatas hal tersebut. Jika dilihat dalam dunia karyawan terutama karyawan dengan upah yang minim, anggapan *adversity quotient* akan menjadi sebuah isu yang tidak penting. Berbeda ketika melihat *adversity quotient* ini sebagai sebuah faktor yang dapat membangkitkan gairah karyawan dalam bekerja. Gairah bekerja akan muncul pada karyawan jika didukung dengan *adversity quotient* yang mumpuni sehingga kepuasan dalam bekerja akan dapat dirasakan karyawan.

Karyawan sebagai penggerak dari proses dan aktivitas kerja sebuah perusahaan jasa, maka terdapat tuntutan yang mengharuskan karyawan agar dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen. Karyawan dengan berbagai tantangan kerja yang diberikan oleh perusahaan idealnya harus bertahan dan menjalankan dengan baik disetiap tuntutan kerja yang diberikan. Karyawan dengan kemampuan bertahan dengan banyaknya tantangan dan beban pekerjaan yang harus dijalani dalam psikologi disebut sebagai *adversity quotient* (Stoltz, 2000). Perusahaan dengan karyawan yang memiliki *adversity quotient* yang tinggi akan mencapai puncak keberhasilan (Adhani, 2013).

Pada setiap diri individu memiliki *adversity quotient* yang mana baik disadari maupun tidak, *adversity quotient* penting dalam kehidupan. Adanya *adversity quotient* dalam diri individu tidak terikat pada status pekerjaan maupun status sosial seseorang. Pada karyawan dalam bekerja pun *adversity quotient* tetap harus dipertimbangkan untuk mendapatkan karyawan dengan kinerja dan sikap kerja yang baik. Adanya karyawan dengan sikap kerja yang baik, maka perusahaan akan ikut merasakan dampaknya karena konsumen akan semakin tertarik dan loyal terhadap perusahaan. Bukan hanya pada perusahaan saja, namun pada karyawan dengan adanya *adversity quotient* dapat bekerja dengan berbagai inovasi-inovasi yang menarik sehingga dalam bekerja tidak akan merasa bosan dan dapat menikmati pekerjaan dengan suka hati maupun adanya perasaan puas dalam diri untuk bekerja.

Adversity quotient ini sering muncul pada diri seseorang yang menghadapi sebuah permasalahan yang lebih besar dalam kehidupannya. Perlu diperhatikan bahwa *adversity quotient* ini pasti ada dalam diri setiap individu. Pada beberapa keadaan *adversity quotient* dapat menjadi sebuah faktor pada diri individu untuk dapat berkembang dan menjalankan kehidupan lebih baik. Tidak terkecuali pada seorang karyawan dalam sebuah swalayan. Jika memperhatikan pentingnya *adveristy quotient* ini sesungguhnya perusahaan akan menadapatkan karyawan-karyawan dengan kinerja yang baik. Kinerja yang baik merupakan suatu bentuk dari adanya faktor *adversity quotient* karyawan yang berperan. Memiliki karyawan dengan *adversity quotient* yang baik akan memunculkan berbagai inovasi-inovasi dalam perusahaan sehingga akan mendapatkan daya tarik

yang berbeda dan memunculkan sebuah gambaran swalayan yang memiliki ciri khas bila dibandingkan dengan swalayan-swalayan lain. Hal ini akan sangat berdampak pada perusahaan maupun peningkatan pendapatan perusahaan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Adhani (2013) bahwa seseorang dengan *adversity quotient* yang rendah akan mudah putus asa, tidak ada keinginan untuk bertahan, cenderung untuk menghindari tantangan yang diberikan, merasa kemampuan yang dimiliki sangat terbatas, menjalankan pekerjaan secara tidak maksimal dan cenderung apa adanya, tidak adanya motivasi dalam diri dan menganggap bahwa orang lain tidak dapat mempengaruhinya untuk dapat bertahan dalam kondisi yang sulit. Stoltz (2000) juga menyebutkan bahwa dampak yang sangat mengkhawatirkan dari rendahnya *adversity quotient* ini merupakan bunuh diri. Maka dari itu, seseorang dengan *adversity quotient* yang rendah tidak akan bertahan dalam menghadapi kesulitan baik dalam dunia kerja atau permasalahan-permasalahan yang muncul dalam dirinya sendiri.

Bila berbicara tentang dunia pekerjaan maka rendahnya *adversity quotient* ini dapat mengakibatkan mundurnya karyawan dari pekerjaannya (Efnita, 2007). Bekaitan dengan tingkat *adversity quotient*, swalayan X memiliki beberapa karyawan dalam kurun waktu setahun telah tercatat mengundurkan diri dari perusahaan berdasarkan hasil observasi pada 28 Desember 2016. Namun pihak swalayan X sendiri tidak memberikan jumlah yang pasti. Berdasarkan penjelasan oleh pihak manajer karyawan bahwa karyawan yang mengundurkan diri merasa tidak puas dan tidak pantas untuk bekerja di swalayan X. Peningkatan jumlah konsumen yang berbelanja di X ini menimbulkan adanya tuntutan dari

pihak swalayan X terhadap karyawan untuk terus bekerja. Terlebih lagi karyawan merupakan unsur penting bagi perusahaan karena peranannya sebagai potensi penggerak seluruh aktivitas perusahaan (Mowen & Minor, 2003).

Karyawan dengan keputusan untuk mengakhiri kontrak kerja dengan pihak X pun menjadi pertimbangan informasi bahwa *adversity quotient* karyawan X kurang. Tidak hanya itu saja, kurangnya tingkat *adversity quotient* karyawan X juga tergambar dengan penilaian karyawan sendiri bahwa kinerja yang dilakukan dirasa sangat monoton. Perasaan yang digambarkan oleh karyawan ini muncul sebagai perilaku atau pun sikap kerja karyawan saat melayani para konsumen. Munculah sikap yang dianggap oleh konsumen tidak ramah dan konsumen pada akhirnya menilai bahwa pelayanan swalayan X kurang menyenangkan. Hal ini sesuai dengan pandangan Stoltz (2002) bahwa seseorang dengan kinerja yang rendah akan merasa bosan untuk itu seseorang akan terlihat bertahan dan puas akan kerjanya namun sejatinya belum mencapai puncak yang diinginkannya.

Ada beberapa hal lain juga yang menjadikan adanya identifikasi rendahnya *adversity quotient* karyawan swalayan X. Beban kerja yang dirasakan karyawan namun tidak diimbangi dengan proses dalam menyelesaikan beban pekerjaan oleh karyawan itu sendiri. Terlihat pada kinerja yang tetap saja tidak dapat melayani konsumen dengan baik. Stoltz (2000) juga menjelaskan bahwa seseorang yang melihat tantangan tepat didepannya namun reaksi yang diberikannya tidak untuk merespon tantangan tersebut, maka orang tersebut akan menyerah dan diam di tempat. Maka dari itu, sesungguhnya dibutuhkan karyawan-karyawan yang siap untuk menghadapi segala tuntutan, rintangan,

masalah dan hambatan dalam dunia kerja untuk dapat berproduksi dan bekerja dengan sebaik mungkin tidak terkecuali pada karyawan swalayan X.

Karyawan dengan kemampuan *adversity quotient* yang mumpuni akan merespon pekerjaan-pekerjaan yang diberikan menjadi sebuah tantangan yang harus diselesaikan dan tidak menyerah dalam menghadapi pekerjaan-pekerjaan tersebut. Ketika karyawan dihadapkan pada pekerjaan-pekerjaan yang banyak, namun respon yang diberikan karyawan menganggap bahwa itu merupakan beban untuknya, artinya terdapat kecenderungan *adversity quotient* karyawan menjadi lemah. Lemahnya *adversity quotient* ini kemudian menjadikan kinerja yang ditampilkan tidak stabil dan cenderung berantakan. Ketika *adversity quotient* yang dimiliki lemah maka akan menjadikan karyawan rentan terhadap stres.

Adversity quotient pada diri karyawan dapat memberikan sebuah keberanian untuk dapat menjawab tantangan dan beban pekerjaan yang diterima. Apabila *adversity quotient* ini lemah, maka karyawan tidak dapat menjawab tantangan pekerjaan namun semakin merasa bahwa pekerjaan yang dilakukannya adalah sebuah beban. Beban yang dirasakan akan menjadikan seorang karyawan memilih mundur dari tempat kerjanya. Maka dibutuhkan pengembangan *adversity quotient* pada diri seorang karyawan tidak terbatas hanya pada karyawan dengan jabatan yang tinggi saja, namun pada semua karyawan karena pada dasarnya setiap diri manusia memiliki *adversity quotient* yang harus dikembangkan agar menjadi sebuah kemampuan yang membantu dirinya pada kehidupan-kehidupan kedepannya.

Beban kerja yang dirasakan oleh para karyawan swalayan X ini pada dasarnya merupakan indikator dari rintangan dan masalah-masalah yang ada dalam lingkungan kerja. Belum lagi ketika terdapat konsumen yang menuntut banyak kepada karyawan khususnya pramuniaga. Hal ini akan menjadi beban yang dirasakan oleh karyawan. Ketika karyawan dihadapkan dengan beban dan memilih untuk menyerah maka ketahanan menghadapi masalah karyawan lemah. Suatu ilmu yang membicarakan tentang ketahanan seseorang dalam menghadapi permasalahan, rintangan dan tantangan hidupnya disebut *Adversity Quotient* disingkat menjadi AQ yang dikemukakan oleh Stoltz (dalam Agustin, 2014).

Beban kerja yang dirasakan oleh karyawan namun tidak diimbangi dengan ketahanan diri untuk menghadapinya akan memicu kinerja buruk seperti membuat konsumen merasa kurang nyaman berbelanja. Sikap karyawan terhadap konsumen ini dikarenakan adanya beban kerja yang dirasa tinggi. Selain menjalankan tugas untuk melayani konsumen karyawan juga dihadapkan dengan adanya tugas tambahan yang harus dilaksanakan dalam waktu yang singkat. Sehingga karyawan khususnya pramuniaga sering kali mengabaikan tugasnya besikap ramah pada konsumen. Sikap ramah dalam sebuah perusahaan jasa merupakan salah satu bentuk pelayanan perusahaan terhadap konsumen (Flippo, 2010). Sikap ramah tentunya memerlukan peranan pengelolaan emosi. Munculnya sikap tidak ramah pada karyawan menunjukkan adanya pengelolaan emosi yang rendah. Pengolahan emosi dalam psikologi dikenal sebagai *emotional quotient*. *Emotional quotient* yang baik akan mendukung seseorang untuk memiliki ketahanan dalam menghadapi masalah (*adversity quotient*) yang baik pula.

Sehingga adanya pekerjaan banyak tidak menjadi beban jika *emotional quotient* dan *adversity quotient* itu dapat ditingkatkan.

Berbicara mengenai sikap kerja dalam perusahaan jasa, pengontrolan emosi merupakan kunci utama agar dapat memiliki sikap yang diinginkan oleh perusahaan jasa (Bell & Bell, 2004). Jika dalam perusahaan jasa ramah dengan konsumen merupakan keharusan, maka karyawan perlu untuk mengelola emosinya (*emotional quotient*) dengan baik. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 26 – 28 Desember 2016 pada karyawan X belum didapatkan informasi yang menjelaskan bahwa karyawan sudah memiliki pengelolaan emosi yang baik sesuai dengan konsep dari pemasaran jasa.

Tentunya informasi ini didapatkan berdasarkan observasi pada tanggal 28 Desember 2016 yang mana menemukan suatu kejadian yang menggambarkan tentang pengolahan emosi karyawan yang kurang. Kejadian tersebut berawal ketika ada seorang konsumen membeli di bagian kosmetik. Terlihat dua karyawan X penjaga etalase tengah asyik berbicara, kemudian dipanggil oleh konsumen. Tidak lama setelah itu karyawan tersebut menghampiri konsumen dan memberikan ekspresi wajah yang tidak menyenangkan. Sikapnya terlihat dengan membiarkan konsumen berbicara dan memilih tanpa adanya respon. Setelah konsumen selesai memilih barang, karyawan tersebut kembali ke temannya sambil melanjutkan cerita.

Kejadian ini memberikan gambaran bahwa karyawan dalam bekerja kurang profesional dan tidak dapat mengendalikan atau mengelola emosi. Artinya *emotional quotient* karyawan dinilai rendah. Padahal karyawan dituntut untuk

mampu mengelola emosinya. Hal ini dijelaskan bahwa *emotional quotient* merupakan kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial (Goleman, 2005). Berdasarkan pengertian tersebut bahwa *emotional quotient* merupakan suatu kemampuan yang ada dalam diri seseorang dalam mengatur emosi yang dimilikinya.

Ketidakmampuan dan ketidaktahanan seseorang dalam menghadapi beban pekerjaan yang diberikan ini menjelaskan bahwa rendahnya *adversity quotient* pada diri karyawan. Hal ini dijelaskan oleh Stoltz (2002) bahwa tantangan, hambatan, dan beban sebesar apapun untuk mencapai kesuksesan maka seseorang harus menghadapinya bukan meninggalkannya. Agustin (2014) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa perempuan dan laki-laki memiliki daya tahan yang sama dalam mencapai suatu prestasi atau keberhasilan.

Pasalnya pada sebuah perusahaan jasa, pelayanan yang baik dan sikap yang ramah merupakan suatu kinerja yang pantas untuk ditampilkan dalam sebuah perusahaan jasa. Memunculkan pelayanan baik dan sikap dalam diri seorang karyawan membutuhkan peranan pengolahan emosi atau *emotional quotient* (Meyer, 2007). Tentunya karyawan yang dapat mengelola emosi diri dengan baik merupakan ciri khas dari karyawan perusahaan jasa (Hasibuan, 2002). Pada faktanya jika ditelusuri dalam swalayan X, karyawan belum dapat mengelola emosi terkait dengan pelayanan terhadap konsumen. Pengelolaan emosi ini biasanya disebut sebagai *emotional quotient*.

Pengontrolan emosi ini berkaitan dengan bentuk keramahan dalam melayani konsumen. Pengontrolan emosi atau *emotional quotient* ini dijelaskan oleh Stoltz (2000) bahwa untuk dapat mencapai puncak (prestasi/kesuksesan) dibutuhkan energi dalam diri yang mendorong seseorang untuk mencapai puncak itu. Seseorang dengan *adversity quotient* yang tinggi tidak akan menyerah dan melakukan sesuatu dengan apa adanya, namun melakukan sesuatu dengan penuh semangat dan penuh dengan perubahan-perubahan positif pada dirinya (Efnita, 2007). Perubahan positif ini bergantung dengan pengontrolan emosi yang dimiliki sehingga energi yang dikeluarkan dapat memiliki nilai yang positif dan membawa perubahan yang positif pula (Meyer, 2007).

Jika dilihat dari penjelasan tersebut, kecerdasan emosi sesungguhnya diperlukan dalam melakukan pekerjaan terutama perusahaan jasa khususnya seseorang yang berhadapan langsung dengan konsumen. Ketika *emotional quotient* ini dapat diperoleh dengan hasil yang tinggi maka, dalam menghadapi tantangan dan beban kerja yang dimilikinya, akan mampu mendapatkan *adversity quotient* yang tinggi pula.

Hubungan yang muncul diantara beban kerja, *emosional quotient* dan *adversity quotient* ini berdasarkan beberapa temuan yang didapatkan di lapangan menerangkan bahwa di perusahaan jasa swalayan X menunjukkan adanya beban kerja tinggi yang dirasakan karyawan, khususnya yang berhadapan langsung dengan konsumen. Beban kerja dirasa tinggi ditunjukkan seperti banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan dalam waktu bersamaan dan tidak adanya jam istirahat bagi karyawan. Sementara *emotional quotient* karyawan diidentifikasi

rendah yang mana tergambar dalam pelayanan karyawan dengan memberikan kesan kurang menyenangkan pada konsumen. Tentu permasalahan berada pada *adversity quotient* karyawan yang dianggap rendah sehingga muncul rasa beban pada karyawan dan berdampak pada bentuk pelayanan terhadap konsumen.

Rendahnya *adversity quotient* akan memberikan anggapan bahwa pekerjaan yang banyak merupakan beban, sehingga muncul perasaan beban kerja yang tinggi. Hal ini memicu perasaan untuk menyerah yang tampak pada kinerja. *Emotional quotient* yang harus dimiliki karyawan bisa menjadi sebuah faktor yang dapat mempengaruhi nilai *adversity quotient* sehingga rasa beban pada pekerjaan tidak muncul. Inilah yang menjadi dasar pemikiran berdasarkan hasil yang ditemukan selama melakukan observasi.

Emotional quotient memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan jasa yang mana dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan dituntut untuk dapat mengontrol emosi dan mengolah emosinya sehingga dalam melayani konsumen, karyawan dapat memberikan sikap yang baik sehingga menimbulkan kesan yang dapat membuat konsumen nyaman. Adanya *emotional quotient* memberikan suatu dampak yang dapat mempengaruhi beban kerja terhadap *adversity quotient*. *Emotional quotient* ini dapat menjadikan kondisi emosi karyawan lebih baik dalam menganggap beban kerja yang dianggap oleh karyawan sehingga karyawan dapat meningkatkan *adversity quotient*-nya menjadi lebih baik.

Berdasarkan pemaparan hasil temuan tersebut maka penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan kebenaran yang ada sehingga dalam penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient* melalui

Emotional Quotient sebagai variabel Moderator Karyawan swalayan X Kota Malang”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat *adversity quotient* karyawan di swalayan X ?
2. Bagaimana tingkat *emotional quotient* karyawan di swalayan X ?
3. Bagaimana tingkat beban kerja karyawan di swalayan X ?
4. Adakah pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* karyawan swalayan X kota Malang ?
5. Adakah pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* melalui *emotional quotient* karyawan swalayan X kota Malang ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat *adversity quotient* karyawan di swalayan X.
2. Mengetahui tingkat *emotional quotient* karyawan di swalayan X.
3. Mengetahui tingkat beban kerja karyawan di swalayan X.
4. Mengetahui adanya pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* karyawan swalayan X kota Malang.
5. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* melalui *emotional quotient* karyawan swalayan X kota Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi kemajuan dan pengembangan ilmu psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi dalam peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan juga peningkatan kesejahteraan

perusahaan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan kecerdasan *adversity quotient*, beban kerja dan *emotional quotient*.

1.4.2. Manfaat praktis

Bagi perusahaan diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan informasi berkaitan pentingnya *adversity quotient* pada karyawan. Memberikan gambaran untuk menempatkan dan mempekerjakan karyawan sesuai dengan kemampuan dan kapasitasnya dalam menghadapi masalah dan hambatan dalam pekerjaan. Harapannya agar membawa keuntungan dan kesejahteraan lebih bagi perusahaan. Selain itu juga agar perusahaan mengetahui pentingnya *emotional quotient* yang dimiliki oleh karyawan dalam meningkatkan *adversity quotient* untuk dapat menyelesaikan beban kerja.

Bagi karyawan diharapkan untuk mengetahui tingkat kecerdasan *Adversity Quotient* yang dimiliki sehingga harapannya mampu untuk bertahan dan bersaing dalam dunia kerja dan mampu mencapai kesuksesan sejati. Tidak mudah menyerah dan dapat menerima dan menghadapi tantangan dan beban yang diberikan. Selain itu harapannya karyawan lebih melatih diri untuk mengelola emosi agar dapat melayani konsumen dengan sebaik mungkin.

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan penelitian yang dilakukan. Harapan lainnya semoga dapat memberikan gambaran nyata kepada peneliti tentang *adversity quotient* dalam kehidupan manusia dan fenomena yang ada dalam dunia perindustrian.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. *Adversity Quotient*

Adversity merupakan kata berbahasa Inggris dari kata dasar yaitu *adverse* dalam kamus bahasa Inggris memiliki makna kondisi tidak menyenangkan, kemalangan. *Quotient* sendiri dalam kamus bahasa Inggris memiliki makna derajat atau jumlah kualitas spesifikasi/karakteristik atau dengan kata lain untuk mengukur kemampuan seseorang. Maka *adversity quotient* ini diartikan sebagai kemampuan dalam menghadapi kemalangan atau kesulitan.

Stoltz (2000) dalam bukunya menjelaskan bahwa *adversity quotient* (AQ) merupakan salah satu kemampuan atau kecerdasan seseorang untuk dapat menghadapi hambatan dan rintangan yang muncul dalam kehidupan. Pada dasarnya hidup manusia tidak terlepas dari adanya rintangan dan hambatan sebagai salah satu proses seleksi alam. Andy Green (2006) dalam bukunya berjudul *Effective Personal Communication Skill for Public Relation*, memberikan gambaran bahwa *adversity quotient* merupakan kemauan untuk berhasil, ketahanan diri, dan kemampuan untuk bangkit kembali tidak terhalang dalam menghadapi tantangan. Hal ini merujuk pada kekuatan seorang komunikator yang harus siap menghadapi isu-isu yang perkembangannya pesat.

Penelitian Stoltz selama 19 tahun menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual tinggi saja tidak cukup untuk mencapai kesuksesan, karena menurut pengamatannya orang yang memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi ketika dihadapkan pada masalah, akan mudah putus asa dan berakhir pada tidak

tercapainya kesuksesannya. *Adversity quotient* ini dapat mempengaruhi faktor-faktor yang melekat pada tubuh manusia. Diantaranya merupakan: daya saing, produktivitas, kreativitas, motivasi, mengambil resiko, perbaikan, ketekunan, dan belajar. Definisi kesuksesan yang dimaksud oleh Stoltz (2000) adalah tingkat dimana seseorang bergerak maju untuk mencapai misinya meskipun terdapat sejumlah masalah atau rintangan yang dihadapi.

Suksesnya pekerjaan dan hidup seseorang terutama ditentukan oleh AQ orang tersebut. Dikatakan pula AQ berakar pada bagaimana seseorang merasakan dan menghubungkan dengan tantangan-tantangan yang dihadapi. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *adversity quotient* adalah kecerdasan individu dalam berfikir, mengontrol, mengelola, dan mengambil tindakan dalam menghadapi kesulitan, hambatan atau tantangan hidup, serta mengubah kesulitan maupun hambatan tersebut menjadi peluang untuk meraih kesuksesan.

2.1.1. Dimensi *Adversity Quotient*

Adversity Quotient (AQ) terdiri dari dimensi-dimensi sesuai dengan yang dikemukakan oleh Stoltz (2000) dan Green (2006), yang dikenal dengan singkatan CO2RE, yaitu :

- A. **Kendali** (*Control*), yaitu kemampuan seseorang mengelola sebuah peristiwa yang menimbulkan kesulitan di masa akan datang. Dimensi *control* mengungkapkan seberapa banyak kendali seseorang rasakan terhadap suatu peristiwa yang menimbulkan kesulitan. *Control* yang

sesungguhnya dalam suatu situasi tidak dapat diukur, namun kendali yang dirasakan jauh lebih penting.

- B. **Asal Usul (*Origin*)**, yaitu kemampuan seseorang dalam memperlakukan dirinya ketika mendapati sebuah kesalahan berasal dari dirinya, atau kemampuan seseorang memperlakukan orang lain atau lingkungan yang menjadi sumber kesulitan dan kegagalan seseorang. **Pengakuan (*Ownership*)**, sejauh mana seseorang mengakui akibat dari kesulitan dan kesediaan yang dirasakan untuk bertanggung jawab atas kesalahan atau kegagalan tersebut. Pada kedua dimensi ini menjelaskan mengenai bagaimana seseorang memandang sumber masalah yang ada. Kedua dimensi ini pula menyatakan siapa atau apa yang menjadi asal usul kesulitan dan sejauh mana seseorang mengakui akibat-akibat dari kesulitan.
- C. **Jangkauan (*Reach*)**, yaitu kemampuan individu dalam menjangkau dan membatasi masalah yang tengah dihadapi agar tidak menjangkau bidang-bidang yang lain dalam pekerjaan dan hidup. Jangkauan ini menjelaskan sejauh mana kesulitan menjangkau bagian-bagian lain dalam kehidupan seseorang. Membatasi jangkauan kesulitan akan memungkinkan seseorang untuk berpikir jernih dan mengambil tindakan. Membiarkan jangkauan kesulitan memasuki satu atau lebih wilayah kehidupan seseorang, akan membuat seseorang kehilangan kekuatannya.
- D. **Daya Tahan (*Endurance*)**, yaitu kemampuan individu dalam mempersepsi kesulitan dan kekuatan dalam menghadapi kesulitan

tersebut dengan menciptakan ide dalam mengatasi masalah sehingga menimbulkan ketegaran hati dan keberanian dalam penyelesaian masalah dapat terwujud. Daya tahan memberikan penjelasan tentang cara seseorang memandang jangka waktu berlangsungnya masalah yang muncul. Hal ini menjelaskan kemungkinan seseorang akan memandang masalah menjadi permanen dan berkelanjutan atau hanya dalam waktu singkat saja.

Kelima dimensi AQ tersebut dituangkan dalam item-item pertanyaan-pertanyaan (Stoltz, 2002). Seseorang yang menengerjakan tes AQ memiliki kecenderungan mendapatkan skor AQ yang dapat mengarah pada skor rendah hingga skor tinggi.

2.1.2. Tipe Manusia dalam *Adversity Quotient*

Menurut Paul G. Stoltz (2000) *adversity quotient* memiliki ibarat ketika seseorang tengah berusaha untuk menaklukkan suatu gunung. Rasa puas datang setelah orang tersebut mampu mencapai puncak dengan usaha yang tidak kenal lelah dilewati demi mencapai puncak. Selama perjalanan akan terasa lambat dan menyakitkan. Pencapaian puncak pun dikatakan oleh Stoltz merupakan kesuksesan seseorang yang dapat dirumuskan sebagai tingkat seseorang bergerak ke depan dan ke atas dan terus maju dalam menjalani kehidupan walaupun banyak tantangan yang muncul. Berdasarkan ini, Stoltz kemudian memberikan gambaran tipe manusia dalam mendaki kesuksesannya.

1. Tingkatan paling bawah yaitu *quitters*, dimana orang-orang yang tengah menghadapi rintangan memilih untuk keluar, berhenti, menghindari kewajiban, ataupun mundur dari tantangan tersebut.
2. Tingkatan menengah adalah *campers*, yaitu orang yang telah merasa cukup dalam pendakiannya, kemudian diibaratkan berhenti dan membangun kemah.
3. Tingkatan yang tinggi adalah *climbers*, orang yang kemudian dapat dikatakan sebagai pendaki yang seumur hidupnya memberikan dedikasi tanpa menghiraukan latar belakang, keuntungan, ataupun kerugian, nasib buruk maupun nasib baik.

Sukses dalam pandangan Stoltz (2000) sangat dipengaruhi oleh kemampuan seseorang dalam mengendalikan atau menguasai kehidupannya. Sukses juga dapat diramalkan dari seseorang memandang, merespon, dan menjelaskan kesulitan yang dihadapi. Stoltz berkeyakinan bahwa *adversity quotient* ini merupakan teori yang sesuai dan sekaligus sebagai instrumen yang telah diolah sedemikian rupa untuk dapat membantu seseorang agar gigih dalam menghadapi rintangan kehidupannya (Stoltz, 2000).

2.1.3. Bentuk *Adversity Quotient*

Stoltz sendiri pada dasarnya menggabungkan tiga cabang ilmu pengetahuan diantaranya psikologi kognitif, *psikoneuroimunologi*, dan *neurophysiology*. *Adversity quotient* memiliki tiga bentuk, diantaranya:

1. *Adversity quotient* merupakan suatu kerangka kerja konseptual baru untuk memahami dan meningkatkan segi kesuksesan seseorang.

2. *Adversity quotient* merupakan ukuran untuk mengetahui respon seseorang terhadap kesulitan.
3. *Adversity quotient* serangkaian peralatan yang memiliki dasar ilmiah untuk memperbaiki respon terhadap kesulitan.

Bentuk *adversity quotient* ini kemudian akan menjadi suatu paket yang lengkap sebagai pengetahuan baru, tolak ukur, dan peralatan praktis yang berguna untuk memahami dan memperbaiki diri agar dapat mencapai suatu kesuksesan. Skor dari *adversity quotient* ini akan menunjukkan ukuran seseorang bertahan dalam menghadapi kesulitan dan mengukur kemampuan seseorang dalam menghadapi krisis yang datang dan dapat menyelesaikannya. Selain itu dapat memperkirakan kekuatan seseorang untuk bertahan, dan memunculkan sikap-pikap yang positif dalam menghadapi rintangan. Penelitian ini berada didalam dunia kerja, untuk itu diharapkan dapat menggambarkan kemampuan seseorang dalam menghadapi rintangan kerjanya maupun rintangan atas hubungan dengan rekan kerja maupun atasannya.

Dunia kerja saat ini memang sangat gencar dalam melakukan produksi. Karyawan yang menjadi pusat dalam berjalannya aktivitas produksi juga menemui berbagai rintangan, tuntutan dan masalah dalam perusahaan. Keadaan ataupun situasi ini dinilai buruk karena karyawan akan merasa kelelahan. Keadaan ini akan mengakibatkan sedikitnya orang-orang yang mampu bertahan dalam kondisi sulit tersebut (Stoltz, 2002).

menyuruh anak-anaknya untuk mencari Yusuf dan melarang untuk berputus asa, karena Yaqub yakin akan adanya rahmat dari Allah SWT (Shihab, 2012).

Penjelasan mengenai sebab munculnya surah Yusuf ayat 87 ini mencangkup bagaimana seorang manusia tidak berputus asa bahkan melarang untuk menyerah dalam menghadapi suatu tugas ataupun tantangan yang diberikan. Pada setiap perintah atau tantangan yang diterima pasti ada kemudahan yang akan diterima karena Allah SWT selalu memberikan rahmat-Nya. Maksud dalam ayat ini merupakan keyakinan seorang ayah terhadap anak-anaknya untuk berjuang dalam menyelesaikan sebuah tantangan yang datang pada mereka yaitu hilangnya saudara mereka sendiri, sementara pencarian Yusuf diibaratkan sebagai pertanggungjawaban atas hal yang telah dilakukan oleh mereka sendiri (Shihab, 2012).

Berdasarkan inilah ayat ini menjelaskan sebuah teguran yang diberikan kepada saudara-saudara Yusuf dari ayah mereka yaitu nabi Yaqub AS bahwa segala sesuatu yang kita perbuat, maka akan menjadi tanggungjawab kedepannya bahwa tantangan yang kita hadapi merupakan sebuah perbuatan yang sebenarnya sudah dipilih dari awal (*Tafsir Al-Misbah*, 2012). Maka dari itu, menghadapi tantangan tersebut merupakan keharusan. Putus asa dalam menghadapi tantangan, maka akan menjadikan seseorang yang tidak percaya akan kemampuan yang ada didalam dirinya sendiri.

Berdasarkan penjabaran surat Yusuf ayat 87 ini bahwa beban yang ada didalam kehidupan ini sesungguhnya merupakan suatu tantangan yang diberikan oleh Allah SWT kepada kita umat manusia agar selalu mengingat-Nya. Terdapat

dalam kesulitan selalu ada kemudahan jika kita bertahan dan percaya. Maka kemampuan dalam bertahan terhadap kesulitan sesungguhnya Allah SWT telah menjelaskannya. Tidak berputus asa merupakan suatu bentuk dari kemampuan seseorang dalam menjalankan beban yang diberikan. Mempercayai adanya rahmat yang diberikan Allah merupakan suatu bentuk motivasi agar selalu melewati kesulitan-kesulitan yang dihadapi.

2.2. *Emotional Quotient*

Pembahasan mengenai *emotional quotient* tidak akan terlepas dari kata dasarnya yaitu emosi. Kata emosi berasal dari bahasa latin, yaitu *emovere*, yang berarti bergerak menjauh. Pada dasarnya arti kata ini mengisyaratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Menurut Goleman (2005) emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak.

Emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar maupun dalam diri individu, sebagai contoh emosi gembira mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologi terlihat tertawa, emosi sedih mendorong seseorang berperilaku menangis. Emosi adalah suatu keadaan yang kompleks, berlangsung tidak lama, yang mempunyai komponen pada badan dan jiwa individu, pada jiwa berupa keadaan terangsang (*excitement*) dengan perasaan yang hebat serta biasanya juga terdapat impuls untuk berbuat sesuatu yang tertentu. Emosi dapat menjadi suatu keadaan seseorang untuk terangsang memiliki sebuah impuls atau perasaan yang kemudian muncul sebagai perilaku seseorang.

Istilah kecerdasan emosi atau *emotional quotient* itu sendiri pertama kali diperkenalkan oleh Salovey dan Mayer pada tahun 1990 (dalam Agustian, 2001). Istilah *emositonal quotient* atau yang biasa disingkat EQ pertama kali dilontarkan oleh Mayer dan Salovey, namun konsep EQ dipopulerkan oleh Goleman pada tahun 1995. Seligman (2005) mengemukakan pula bahwa kecerdasan emosional memegang peranan penting untuk memprediksi kinerja dari suatu tim. Meyer (2007) mengatakan bahwa emosi dan akal adalah dua bagian dari satu keseluruhan, dimana wilayah *emotional quotient* adalah hubungan pribadi dan antarpribadi.

Emotional quotient bertanggung jawab atas harga diri, kesadaran diri, kepekaan sosial, dan kemampuan adaptasi sosial. Goleman (2005) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, serta mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual. Menurut Mudayana (2010), kecerdasan emosi memiliki dua sisi penting dalam perkembangannya. Pada satu sisi kecerdasan emosi melibatkan akal untuk memahami emosi, di sisi lain melibatkan emosi itu sendiri untuk dapat mencapai sistem intelektual dan menyempurnakan pemikiran kreatif serta berbagai gagasan.

Emotional quotient yang berkembang di Indonesia telah dikenal luas dan diperkenalkan oleh Ary Ginanjar Agustian. Ary Ginanjar Agustian (2001) memandang EQ dalam konteks hubungan manusia dengan manusia lainnya. Reuven Bar-On (dalam Meyer, 2007) menjabarkan ke dalam lima domain yang

terdiri dari domain intrapribadi, antar pribadi, pengendalian stres, penyesuaian diri, dan suasana hati umum. Demikian dapat disimpulkan bahwa *Emotional Quotient* merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaan yang dimilikinya serta berupa kecerdasan yang berhubungan dengan kemampuan pribadi dan kemampuan sosial seseorang dan mengontrol emosi yang dimilikinya sehingga menjadi penentu dalam pengeluaran emosi.

2.2.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosi

Faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan *emotional quotient* menjadi dua yaitu :

1. Faktor Fisik

Kecerdasan emosi seseorang ditentukan oleh hubungan antara korteks (berpikir) dan sistem limbik (pengendali emosi).

2. Faktor Psikis

Kecerdasan Emosi ditentukan pula oleh temperamen yaitu ciri-ciri kepribadian yang dimiliki oleh seseorang. Terdapat empat *skill* yang secara bersama-sama membentuk kecerdasan emosi, yaitu kesadaran diri, manajemen diri, kesadaran sosial, dan manajemen hubungan sosial.

2.2.2. Aspek-aspek *emotional quotient*

Aspek yang ada dalam *emotional quotient* sendiri terbagi menjadi lima, diantaranya sebagai berikut :

1. Mengenali Emosi Diri

Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional, para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai *metamood*, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri.

2. Mengelola Emosi

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu.

3. Memotivasi Diri Sendiri

Prestasi harus dilalui dengan dimilikinya motivasi dalam diri individu, yang berarti memiliki ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan motivasi yang positif, yaitu antusiasme, gairah, optimis dan keyakinan diri.

4. Mengenali Emosi Orang Lain

Semakin mampu terbuka pada emosinya sendiri, mampu mengenal dan mengakui emosinya sendiri, maka orang tersebut mempunyai kemampuan untuk membaca perasaan orang lain.

5. Membina Hubungan

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi.

2.3. Beban Kerja

Beban kerja memiliki banyak definisi. Definisi beban kerja menurut Permendagri No.12/2008, adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu (Hariyati, 2011). Menurut Tarwaka & Sudiajeng (2004) beban kerja merupakan suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan seseorang dengan tuntutan kerja yang harus dihadapi. Hal ini didasarkan oleh bahwa manusia dalam melaksanakan tugas pekerjaannya memerlukan kemampuan fisik dan mental dalam dirinya. Tidak semua manusia dapat menyesuaikan kapasitas yang dimiliki dengan beban kerja yang didapatkannya. Jika beban kerja yang dimiliki seseorang tidak sebanding dengan kapasitas yang dimiliki maka akan menimbulkan stres pada diri orang tersebut (Tarwaka & Sudiajeng, 2004). Menurut Menpan pada tahun 1997 (dalam Hariyati, 2011), beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja ini dapat pula dijadikan sebagai pengukuran.

Pengukuran beban kerja diartikan sebagai suatu teknik untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi, atau pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja atau teknik manajemen lainnya. Menurut Hart and Staveland (1998) bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas,

lingkungan kerja, dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerjaan.

Berbagai definisi yang dipaparkan bahwa beban kerja merupakan keadaan yang dimiliki seorang pekerja yang mana tidak sesuai antara tugas dan kapasitas yang dimiliki dalam lingkungan kerja. Berdasarkan paparan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan suatu keadaan dimana kapasitas yang dimiliki pekerja tidak berbanding lurus dengan tugas kerja yang didapatkan dalam suatu waktu kerja.

Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Apabila sebagian besar karyawan bekerja sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak menjadi masalah. Sebaliknya, jika karyawan bekerja di bawah standar maka beban kerja yang diemban berlebih. Sementara jika karyawan bekerja di atas standar, dapat berarti estimasi standar yang ditetapkan lebih rendah dibanding kapasitas karyawan itu sendiri.

Kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) dapat dihitung dengan mengidentifikasi seberapa banyak *output* perusahaan pada divisi tertentu yang ingin dicapai. Kemudian hal itu diterjemahkan dalam bentuk lamanya (jam dan hari) karyawan yang diperlukan untuk mencapai *output* tersebut, sehingga dapat diketahui pada jenis pekerjaan apa saja yang terjadi deviasi negatif atau sesuai standar. Analisis beban kerja sangat erat kaitannya dengan fluktuasi permintaan pasar akan barang dan jasa perusahaan sekaligus dengan pemenuhan SDM yang diperlukan untuk memenuhi permintaan pasar. Semakin tinggi permintaan pasar, perusahaan akan segera memenuhinya dengan meningkatkan produksinya. Sejalan

dengan itu jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan semakin banyak (Sedarmayanti, 2009).

Sinambela (2012) menyatakan bahwa prosedur yang sering digunakan untuk menentukan berapa jumlah tenaga kerja yang diperlukan adalah dengan menganalisis pengalaman. Catatan-catatan tentang hasil pekerjaan dapat menunjukkan volume hasil rata-rata yang dicapai oleh setiap tenaga kerja. Rata-rata tersebut selanjutnya dapat digunakan untuk menaksir kebutuhan tenaga kerja.

2.3.1. Faktor yang mempengaruhi Beban Kerja

Beban kerja pada dasarnya memiliki hubungan antara kapasitas seseorang dengan tugas-tugas yang dikerjakannya. Secara umum beban kerja sendiri memiliki berbagai faktor yang kompleks baik dari faktor internal maupun eksternal (Astianto & Suprihadi, 2014). Faktor eksternal merupakan faktor yang muncul karena adanya suatu keadaan yang dialami oleh seseorang berasal dari luar dirinya seperti terpengaruh oleh lingkungan kerja, interaksi, ataupun tugas-tugas kerja. Tugas kerja (*task*) ini bisa berupa tugas fisik: tempat kerja, alat dan prasarana kerja, medan kerja, alat bantu kerja, dan lain-lain. Bisa berupa tugas organisasi seperti: lamanya waktu bekerja, waktu istirahat, kerja bergilir, dan lain-lain. Selain itu dapat pula lingkungan kerja mempengaruhi beban kerja seperti: suhu, intensitas, penerangan, debu, hubungan kerja, dan lain-lain. Sementara untuk faktor internal beban kerja merupakan faktor yang muncul dalam tubuh dirinya sendiri sebagai akibat dari adanya reaksi dari adanya beban kerja eksternal (Astianto & Suprihadi, 2014).

Pengukuran antara ringan dan berat *strain* tersebut dinilai dari sudut pandang objektif dan subjektif. Objektif berarti menilai dari perubahan reaksi fisiologis, artinya terlihat dari detak jantung, jumlah keringat yang dikeluarkan dan lain sebagainya. Penilaian pandangan subjektif berarti melihat dan mengukur *strain* berdasarkan reaksi psikologis dan perubahan perilaku. Maka *strain* dalam pandangan subjektif itu sendiri terikat dengan harapan, keinginan, kepuasan, dan penilaian subjektif lainnya. Berdasarkan berbagai penjelasan tersebut, beban kerja sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja, tugas fisik dan tugas organisasi. Selain itu faktor internal dengan pandangan subjektif seperti dapat mempengaruhi dari sisi pengharapan dapat menjadikan beban kerja semakin baik.

Faktor menurut Tarwaka & Supriyadi (2004) terdapat tiga faktor penting dalam menentukan beban kerja dalam diri seseorang, diantaranya :

1. Faktor tuntutan tugas (*task demands*)

Faktor tuntutan tugas merupakan beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus menjadi sebuah perhitungan sendiri dalam pemberian tugas kerja pada karyawan atau pekerja.

2. Usaha atau tenaga (*effort*)

Usaha merupakan jumlah yang harus dikeluarkan seseorang dalam melakukan suatu tugas atau pekerjaannya. Hal ini dapat terlihat dari bentuk *intuitif* secara alamiah terhadap beban kerja yang dimiliki. Hal ini berdasarkan pertimbangan bahwa sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat *effort*.

3. Performa (*Performansi*)

Studi tentang beban kerja selama ini memiliki perhatian khusus pada performa atau tampilan yang akan dicapai seseorang. Hal ini menjadikan performansi sebagai kesatuan yang lengkap dalam menilai munculnya beban kerja seseorang.

2.3.2. Dimensi Beban Kerja

Pemahaman akan beban kerja ini dikembangkan oleh Hart dan Staveland (1998). Terdapat enam dimensi yaitu *mental demand* (DM), *physical demand* (PD), *temporal demand* (TD), *performance* (P), *effort* (E), dan *frustration level* (FR). Dimensi-dimensi ini kemudian dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. *Mental Demand* (DM)

Pada dimensi ini mengungkapkan bahwa seberapa besar tingkat tuntutan aktivitas mental dan perseptual seseorang yang dibutuhkan dalam bekerja. Seperti halnya kemampuan berpikir, memutuskan, berhitung, mengingat, melihat, dan mencari. Hal ini juga dapat berkaitan dengan pekerjaan itu pada kategori mudah-sulit, sederhana-kompleks, mapuan longgar-ketat.

2. *Physical demand* (PD)

Dimensi ini ingin memuat besarnya aktivitas fisik yang dilakukan dalam pekerjaan yang dilakukan seseorang. Seperti halnya mendorong, menarik, memutar, mengontrol, menjalankan, merapikan, menata, dan lain sebagainya. tentunya dalam pekerjaan ini akan dilihat pula kategorinya mudah-sulit, cepat-lambat, maupun tenang ataupun terburu-buru.

3. *Temporal demand (TD)*

Dimensi ini menunjukkan tekanan waktu yang digunakan dan dirasakan selama melakukan pekerjaan. Tentunya pada dimensi ini dapat dilihat dari tekanan waktu yang diberikan seperti pekerjaan dilakukan perlahan dan santai, ataupun pekerjaan dilakukan dengan tergesa-gesa dan cepat.

4. *Performance (P)*

Pada dimensi ini menunjukkan seberapa besar keberhasilan seseorang dalam melakukan pekerjaan-nya. Selain itu aspek yang diikutkan dalam performansi ini merupakan keberhasilan seseorang dalam mencapai target dari pekerjaannya. Tentu yang dilihat dalam dimensi ini merupakan kepuasan pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya.

5. *Effort (E)*

Pada dimensi ini melihat seberapa besar usaha yang telah dikeluarkan oleh pekerja secara mental maupun fisik yang dibutuhkan untuk mencapai level performansi yang diinginkan.

6. *Frustration level (FR)*

Dimensi ini mengungkapkan besarnya rasa tidak aman, putus asa, tersinggung, stres, dan terganggu bila dibandingkan harapan akan adanya perasaan aman, puas, cocok, nyaman, dan kepuasan diri yang dirasakan selama mengerjakan pekerjaan yang dikerjakannya.

2.4. **Pengaruh Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient***

Dunia kerja pada dasarnya penuh dengan tantangan dan tuntutan dunia kerja. Tantangan dan tuntutan kerja sendiri dapat berupa tugas yang dilaksanakan

dalam bentuk aktivitas kerja. Aktivitas kerja ini memiliki berbagai macam tugas-tugas yang harus dilakukan oleh pekerja. Tugas-tugas yang diberikan oleh pihak perusahaan atau organisasi ini dapat menjadi suatu beban pada pekerja bila tuntutan kerja ini tidak sesuai dengan kemampuan atau kapasitas yang dimiliki seorang pekerja. Hal ini bersamaan dengan jurnal yang dituliskan oleh Anita dan kawan-kawan (2013) menegaskan bahwa beban kerja karyawan dapat terukur dari kapasitas kerja yang dimiliki.

Kemampuan maupun kapasitas seseorang dalam menjalankan tugas memang tidak sama pada masing-masing individu. Ketika seseorang dapat bertahan pada beban kerja yang dimilikinya maka, orang tersebut dapat mengambil titik kesuksesan. Pada dasarnya bertahan dalam menghadapi masalah dan mampu untuk menyelesaikannya itu merupakan poin penting seseorang agar dapat menghadapi tantangan hidup. Kemampuan seseorang dalam menghadapi tantangan yang ada dinamakan *adversity quotient*.

Motivasi menjadi salah satu aspek yang dapat menentukan *Adversity quotient* seseorang. Adanya motivasi dalam diri seseorang, akan memberikan orang tersebut energi untuk dapat menghadapi kesulitan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Wisesa & Indrawati (2016) menjelaskan bahwa mahasiswa yang berwirausaha memiliki motivasi yang tinggi dan juga *adversity quotient* yang tinggi. Maka dengan adanya motivasi dalam diri individu, *adversity quotient*-nya akan meningkat. Motivasi sendiri baik dalam *emotional quotient* dan *adversity quotient* berperan dalam diri individu untuk meningkatkan gairah dan semangat seseorang dalam menjalankan tantangan hidup.

Pada penelitian lain juga menjelaskan pengaruh *adversity quotient* terhadap motivasi sebagai mediatornya. Penelitian ini dilakukan oleh Utami & Dewanto (2013) bahwa motivasi dapat menjadi mediator antara pengaruh *adversity quotient* terhadap kinerja. Hal ini menjelaskan bahwa *adversity quotient* memiliki pengaruh terhadap kinerja jika dilihat dari motivasi karyawan. Sehingga *adversity quotient* yang dimiliki rendah, maka motivasinya pun rendah maka kinerja yang ditampilkan pun dinilai buruk.

Penelitian yang dilakukan oleh Adhani (2013) bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang negatif terhadap prestasi kerja karyawan di sebuah perusahaan di Surakarta. Prestasi ini erat kaitannya dengan seseorang dalam menjalankan tugas-tugas yang telah diberikan oleh perusahaan itu sendiri. Prestasi kerja ini merupakan wujud dari berhasilnya seseorang dalam menjalankan tugas dan tantangan kerja yang dimiliki. Tentunya keberhasilan yang diperoleh ini karena adanya kemampuan seorang pekerja dalam menghadapi permasalahan dan beban pada pekerjaannya.

Aktivitas kerja merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh setiap pekerja. Aktivitas kerja ini merupakan segala bentuk pekerjaan yang diterima oleh seseorang untuk dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan. Aktivitas kerja yang dimiliki oleh pekerja atau karyawan berbeda-beda tergantung pada jenis pekerjaan yang diterima. Pembagian jenis pekerjaan ini telah disesuaikan dengan kemampuan seorang pekerja (Dhania, 2010). Pada beberapa perusahaan, penyesuaian kemampuan karyawan dengan jenis pekerjaan tidak menjadi sebuah masalah selama mendapat berbagai pelatihan

(Widodo & Pratiwi, 2008). Hal ini yang kemudian dapat menyebabkan seorang karyawan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukannya tidak sesuai dengan kemampuan atau kapasitas yang dimilikinya.

Ketidaksesuaian ini kemudian menjadi suatu beban pekerjaan pada diri karyawan sehingga akan menimbulkan kelelahan dan stres. Hal ini juga diungkapkan oleh Mutia (2014) bahwa beban kerja yang lebih kapasitasnya dari batas kemampuan karyawan dapat menyebabkan kelelahan (*fatigue*) maupun pada kelelahan fisik yaitu cedera, sedangkan beban kerja yang terlalu ringan dapat menimbulkan efek kebosanan atau kejenuhan pekerja terhadap pekerjaannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Sabrini, Rambe & Wahyuni (2013) mengungkapkan bahwa beban kerja muncul karena adanya pengaruh dari pendapatan perusahaan sehingga karyawan lebih dituntut untuk melakukan kinerjanya secara maksimal. Adanya beban kerja ini bukan berarti menjadikan seorang pekerja harus menyerah dan menganggap bahwa pekerjaan yang salah. Jika berpatokan pada sikap profesional dalam bekerja, beban kerja akan menjadi sebuah tantangan bagi seorang pekerja dan menjadi motivasi untuk dapat menyelesaikannya (Pramadani & Fajrianti, 2012).

Hal ini kemudian perlu adanya suatu sikap untuk tetap bertahan dalam menghadapi tantangan tersebut. sikap ini kemudian dikenal dengan istilah *adversity quotient*. *Adversity quotient* ini menjelaskan mengenai kemampuan seseorang dalam menghadapi masalah yang muncul dalam kehidupannya. Dikembangkan oleh Stoltz (dalam Basuki, 2012) *adversity quotient* ini menjadi sebuah pandangan baru bagi seseorang untuk mencapai suatu kesuksesan.

Karyawan dengan kemampuan bertahan dengan banyaknya tantangan dan beban pekerjaan yang harus dijalaninya dalam psikologi disebut sebagai *adversity quotient* (Stoltz, 2000). Perusahaan dengan karyawan yang memiliki *adversity quotient* yang tinggi akan mencapai puncak keberhasilan (Adhani, 2013).

2.5. Pengaruh Emotional Quotient terhadap Adversity Quotient

Emotional quotient merupakan suatu kemampuan seseorang dalam mengenali perasaan yang dimilikinya serta berupa kecerdasan yang berhubungan dengan kemampuan pribadi dan kemampuan sosial seseorang dan mengontrol emosi yang dimilikinya sehingga menjadi penentu dalam emosi. Tentunya dalam perusahaan jasa yang mengutamakan pelayanan kepada konsumen memegang peranan *emotional quotient* ini dengan erat (Astyadani, 2013). Kaitannya bahwa pada perusahaan jasa dengan pelayanan yang baik akan membangkitkan loyalitas konsumen pada perusahaan tersebut. Loyalitas konsumen ini didapatkan ketika pelayanan yang diberikan dapat memberikan rasa puas pada konsumen.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Musanto (2004) bahwa hubungan antara sikap karyawan dengan loyalitas konsumen memiliki hubungan yang positif artinya ketika sikap karyawan baik pada konsumen, maka konsumen akan loyal pada perusahaan tersebut. Tentunya sikap ini merupakan sikap karyawan yang dapat memberikan rasa nyaman terhadap konsumen.

Sikap yang baik terhadap konsumen ini merupakan suatu tantangan sekaligus beban bagi karyawan. Terutama karyawan dengan jam kerja yang panjang dan juga berhubungan langsung dengan konsumen. Jika pemberian

pelayanan yang baik pada konsumen ini dapat teratasi dengan dilakukannya pengelolaan emosi karyawan dengan baik, itu tandanya bahwa karyawan dapat mengatasi masalahnya dengan baik dan mampu untuk memilih bertahan dengan tantangan yang ada daripada menyerah dengan tidak adanya keinginan untuk mengolah emosi yang dimilikinya. Karyawan dengan pengelolaan emosi yang baik ini ditandai dengan adanya *emotional quotient* yang baik pada dirinya sehingga mampu untuk bertahan (*adversity quotient*) dalam tantangan juga beban kerja yang dilakukannya (Utami, 2011). Berdasarkan hal inilah kemudian diasumsikan bahwa *emotional quotient* ini memiliki hubungan dengan *adversity quotient* karyawan.

Kecerdasan emosi atau *emotional quotient* menurut Meyer (2007) bahwa kemampuan seseorang dalam mengenali emosi dalam dirinya dan mampu untuk mengontrol emosi yang dimiliki. Pengontrolan emosi ini dapat dilakukan dalam beberapa situasi seseorang untuk dihadapi. Bahkan dalam dunia kerja ada beberapa organisasi yang mengutamakan nilai *emotional quotient* para pekerjanya karena dianggap dapat menjadi salah satu faktor yang menentukan sikap kerja yang dimilikinya (Jayadi, 2010). Pada perusahaan jasa pun, karyawan yang memiliki kemampuan dalam mengelola emosinya merupakan fokus utama karena perusahaan jasa berhadapan langsung pada konsumen (Musanto, 2004). Hal ini kemudian menjadikan *emotional quotient* atau kecerdasan emosi juga ikut dipertimbangkan dalam dunia kerja. Pengelolaan emosi diri ini pada dasarnya terpengaruh oleh ketangguhan seseorang dalam menghadapi tantangan. Diperlukan pengelolaan emosi yang tinggi saat menghadapi suatu tantangan kerja

terlebih lagi bagi karyawan dalam perusahaan jasa yang langsung berhadapan dengan konsumen.

Ketangguhan atau ketahanan seseorang dalam menghadapi tantangan dan rintangan dalam kehidupannya ini disebut sebagai *adversity quotient* (Dewi, 2013). Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2013) menjelaskan bahwa *adversity quotient* memberikan kontribusi terhadap kinerja seorang guru SMA yang mana beban dalam menghadapi pelajar SMA lebih tinggi dibandingkan dengan pelajar tingkat SMP maupun SD. Maka dari itu perlunya kecerdasan emosi atau *emotional quotient* ini dalam menghadapi masalah, tantangan, maupun beban yang ada dalam dunia kerja.

Emotional quotient ini dapat memberikan suatu pandangan bagi seseorang untuk mensikapi masalah yang muncul dalam dunia pekerjaan. Jika pengontrolan emosi ini tidak dapat dilakukan maka akan memberikan sebuah perasaan yang kemudian berpengaruh pada ketahanan dirinya dalam menghadapi masalah. Adhani (2013) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa seseorang dengan *adversity quotient* yang rendah akan mudah putus asa, tidak ada keinginan untuk bertahan, cenderung untuk menghindari tantangan yang diberikan, merasa kemampuan yang dimiliki sangat terbatas, menjalankan pekerjaan secara tidak maksimal dan cenderung apa adanya, tidak adanya motivasi dalam diri dan menganggap bahwa orang lain tidak dapat mempengaruhinya untuk dapat bertahan dalam kondisi yang sulit. beberapa sikap yang muncul ini sebagai bentuk dari pengolahan emosi yang rendah. Stoltz (2000) juga menyebutkan bahwa dampak yang sangat mengkhawatirkan dari rendahnya *adversity quotient* ini

merupakan bunuh diri. Maka dari itu, seseorang dengan *adversity quotient* yang rendah tidak akan bertahan dalam menghadapi kesulitan baik dalam dunia kerja atau permasalahan-permasalahan yang muncul dalam dirinya sendiri.

Pada dunia pekerjaan rendahnya *adversity quotient* ini dapat mengakibatkan mundurnya karyawan dari pekerjaannya (Efnita, 2007). Keinginan untuk mundur dari dunia pekerjaan ini tidak terlepas dari adanya emosi seseorang yang tidak stabil sehingga munculah keinginan-keinginan yang memutuskan untuk mundur dari tantangan atau beban yang tengah dihadapi. Hal ini sesuai dengan pandangan Stoltz (2002) bahwa seseorang dengan kinerja yang rendah akan merasa bosan untuk itu seseorang akan terlihat bertahan dan puas akan kerjanya namun sejatinya belum mencapai puncak yang diinginkannya.

Stoltz (2000) juga menjelaskan bahwa seseorang yang melihat tantangan tepat di depannya namun reaksi yang diberikannya tidak untuk merespon tantangan tersebut, maka orang tersebut akan diam di tempat. Pandangan ini menjelaskan bahwa tidak akan mencapai suatu kesuksesan ataupun prestasi bagi seseorang jika tidak dapat menghadapi tantangan yang ada. Reaksi yang muncul dalam menghadapi tantangan tersebut salah satunya merupakan *emotional quotient* atau kecerdasan emosi. Reaksi dengan emosi yang tinggi akan dapat membuat seseorang mampu melatih kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, kesanggupan untuk tegar dalam menghadapi frustrasi, kesanggupan mengendalikan dorongan dan menunda kepuasan sesaat, dapat mengatur suasana hati serta mampu berempati dan bekerja sama dengan orang lain (Basuki, 2012).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *adversity quotient* (Stoltz, 2000) diantaranya adalah: daya saing, produktivitas, kreativitas, motivasi, mengambil resiko, perbaikan, ketekunan, dan belajar. Faktor-faktor ini kemudian didukung dengan adanya kemampuan seseorang dalam mengolah emosi yang ada dalam dirinya sehingga dapat mencapai ketahanan diri yang maksimal dalam menghadapi tantangan. *Emotional quotient* merupakan kemampuan seseorang mengatur kehidupannya dengan inteligensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial (Goleman, 2005).

Maka kecerdasan emosi ini sangat diperlukan dalam melakukan pekerjaan dalam perusahaan jasa khususnya seseorang yang berhadapan langsung dengan konsumen. Ketika *emotional quotient* ini dapat diperoleh dengan hasil yang tinggi maka, dalam menghadapi tantangan dan beban kerja yang dimilikinya, akan mampu mendapatkan *adversity quotient* itu sendiri. Berdasarkan pengertian tersebut bahwa *emotional quotient* merupakan suatu kemampuan yang ada dalam diri seseorang dalam mengatur emosi yang dimilikinya.

Penelitian yang dilakukan oleh Husnurrosyidah dan Anita Rahmawati (2015) menjelaskan bahwa pengaruh *emotional quotient* terhadap *adversity quotient* sebagai variabel mediasi memiliki nilai signifikan $0,030 < 0,050$ dan pengaruh langsung sebesar 0,160. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung secara positif *emotional quotient* terhadap *adversity quotient*. Hasil ini secara tidak langsung menggambarkan bahwa *emotional quotient* yang tinggi dapat memberikan pengaruhnya kepada *adversity quotient* sehingga tinggi

pula. Pada penelitian ini juga menggambarkan bahwa *emotional quotient* melalui *adversity quotient* sebagai mediator dapat meningkatkan pemahaman akuntansi syariah pada mahasiswa.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Effendi, Matore & Khairani (2016) menjelaskan bahwa *emotional quotient* memiliki hubungan yang positif dengan *adversity quotient* dengan nilai signifikansi $r = 0,519$, $p = 0,000$, $N = 1845$ dengan menggunakan model Rasch. Hasil ini menjelaskan bahwa *emotional quotient* dapat mempengaruhi tingkat *adversity quotient* seseorang. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa AQ (*adversity quotient*) memiliki pengaruh yang sama dengan IQ, EQ, dan SQ sebagai kecerdasan yang dapat digunakan manusia untuk menjadi sukses dalam hidupnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ardana (2013) menunjukkan bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh yang kuat terhadap prestasi (pencapaian kesuksesan) seseorang. Pencapaian prestasi (sukses) ini didapatkan jika seseorang mampu untuk bertahan dalam menghadapi tantangan (*adversity quotient*) yang dimiliki dalam mencapai prestasi tersebut (Nugraha, 2011).

2.6. Pengaruh Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient* melalui *Emotional Quotient*

Penelitian ini mencoba menjelaskan bahwa dalam dunia kerja tuntutan dan tekanan merupakan hal yang wajar dilakukan. Hal ini disebutkan (dalam Mathis & Jackson, 2002), bahwa pada dasarnya stres yang dirasakan karyawan merupakan kegagalan dalam menafsirkan tuntutan kerja. Hal ini sejalan dengan

penelitian Wu (2011) bahwa stres kerja sesungguhnya merupakan persepsi karyawan terhadap tekanan, tuntutan, dan beban kerja yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan Sanjaya (2013) menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh langsung secara negatif pada kinerja karyawan. Hal ini berdasarkan nilai koefisien regresi yang ditunjukkan sebesar $-5,400$ dengan signifikansi $0,000 < 0,050$. Artinya stres kerja yang tinggi akan memberikan kinerja karyawan menjadi menurun. Sanjaya (2013) menambahkan bahwa *emotional quotient* dapat menjadi moderator hubungan negatif tersebut secara tidak langsung. Pengaruh secara tidak langsung *emotional quotient* terhadap stres kerja secara signifikan dapat menurunkan stres kerja dan meningkatkan kinerja karyawan. Adapun sumber dari stres kerja dalam penelitiannya yaitu adanya beban kerja yang tinggi. Maka berdasarkan penelitian ini dapat menggambarkan beban kerja yang tinggi dapat berpengaruh negatif pada kinerja yang mana kinerja ini ditunjukkan oleh *adversity quotient* yang rendah, sehingga diharapkan *emotional quotient* dapat menjadi moderator yang dapat melemahkan atau memperkuat pengaruh antara beban kerja terhadap *adversity quotient*.

Penelitian Sanjaya (2013) menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja terhadap kinerja dengan kecerdasan emosi sebagai moderatornya. Dasar pemikiran yang muncul dalam penelitian ini merupakan ketidak-konsistennya penelitian-penelitian yang ada mengenai stres kerja. Hasil dari penelitian ini berupa adanya hubungan negatif antara stres kerja dengan kinerja dilihat dari nilai korelasi ($r = -0,100$, $p < 0,050$), sementara memiliki hubungan positif dengan kecerdasan emosi ($r = 0,939$, $p 0,001$). Hal ini kemudian

menunjukkan bahwa kecerdasan emosi sebagai moderator hubungan antara stres kerja dengan kinerja. Pada hubungan kecerdasan emosi dengan kinerja memiliki hubungan positif dengan nilai korelasi ($r = 0,437$, $p = < 0,001$), sementara hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja memiliki nilai korelasi ($r=0,444 < 0,001$). Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa *emotional quotient* memiliki pengaruh secara tidak langsung sebagai moderator pada stres kerja dengan kinerja karyawan. Penjelasan lain dalam penelitian Wu (2011) ini bahwa bahwa posisi *emotional quotient* dapat melemahkan pengaruh stres terhadap kinerja. Sehingga adanya *emotional quotient* dapat mengurangi stres kerja yang akan memberikan peningkatan dalam kinerja. Sejalan dengan penelitian Sanjaya dan Wu dalam penelitian ini juga akan membahas beban kerja yang berpengaruh pada *adversity quotient* melalui *emotional quotient* sebagai variabel moderatonya yang bisa melemahkan atau memperkuat.

2.7. Hipotesis

Hipotesis merupakan harapan yang dinyatakan oleh penelitian mengenai hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H₁ : Terdapat pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient*.

H₂ : Terdapat pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* melalui *emotional quotient* sebagai variabel moderator.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang berarti memaparkan data-data yang ada dalam bentuk angka kemudian dianalisa hingga angka-angka tersebut menunjukkan presentase lalu ditafsirkan dengan kalimat deskripsi (Arikunto, 2006). Menurut Azwar (2014) penelitian dengan pendekatan kuantitatif berfokus pada analisis dalam bentuk angka (*numerical*) kemudian diolah menggunakan metode statistika. Secara mendasar, penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif biasanya penelitian yang bersifat inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil.

Penggunaan metode penelitian pendekatan kuantitatif ini akan memperoleh signifikansi hubungan maupun perbedaan antara variabel yang diteliti. Penelitian kuantitatif biasanya menggunakan ukuran sampel yang besar, seperti yang telah dikemukakan oleh Azwar (2014) bahwa penggunaan penelitian kuantitatif akan diikuti oleh jumlah sampel yang banyak. Penelitian ini menggunakan teknik pengaruh yang dapat membantu peneliti dalam mengetahui besar pengaruh antar variabel dan menghitung besar dan tingginya pengaruh tersebut dalam bentuk koefisien (Arikunto, 2006). Sugiyono (2005) mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif dimulai dari penjelasan konsep penelitian yang digunakan, karena merupakan kerangka acuan peneliti dalam mendesain instrumen penelitian. Penelitian ini diharapkan dapat menemukan

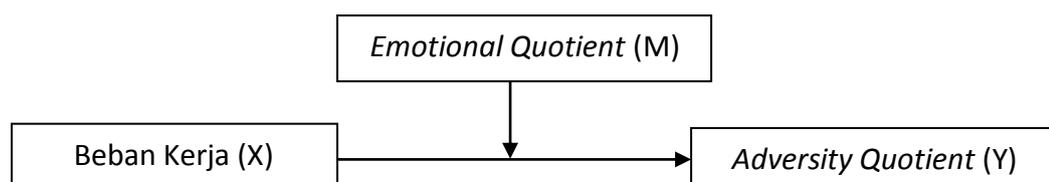
hubungan atau pengaruh dari variabel yang diteliti yaitu beban kerja terhadap *adversity quotient* melalui *emotional quotient* karyawan.

3.2. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel adalah komponen teori yang paling dekat dengan data. Berdasarkan variabel, peneliti bisa langsung mencari data dengan menyebut indikator dari variabel tersebut (Kasiram, 2008). Sebelum pengumpulan data dilakukan, identifikasi variabel perlu dilakukan terlebih dahulu, identifikasi ini bertujuan untuk membantu dalam menentukan alat pengumpul data dan teknik analisis data yang relevan dengan tujuan penelitian (Azwar, 2012). Variabel kuantitatif dibedakan menjadi variabel bebas (*independent*), variabel terikat (*dependent*) dan variabel moderator (*intervening*).

Baron dan Kenny (dalam Ghozali, 2013) mengemukakan bahwa variabel moderator ikut mempengaruhi variabel bebas dan variabel terikat. Penelitian ini mengambil judul pengaruh beban kerja (X) terhadap *adversity quotient* (Y) melalui *emotional quotient* (M) karyawan di swalayan X. Berdasarkan landasan teori dan rumusan hipotesis dalam penelitian, rancangan variabel yang dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3.1
Variabel Penelitian



3.3. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan atau konsep dari variabel penelitian yang ada dalam judul penelitian. Konsep atau variabel penelitian merupakan dasar pemikiran peneliti yang akan dikomunikasikan kepada para pembaca atau orang lain. Adapun definisi operasionalnya sebagai berikut :

1. *Adversity Quotient*

Adversity quotient adalah kecerdasan individu dalam berfikir, mengontrol, mengelola, dan mengambil tindakan dalam menghadapi kesulitan, hambatan atau tantangan hidup, serta mengubah kesulitan maupun hambatan tersebut menjadi peluang untuk meraih kesuksesan. Pengukuran variabel *adversity quotient* ini diungkap melalui skala *adversity quotient* berdasarkan aspek-aspek *adversity quotient* yang dikemukakan oleh Paul G. Stoltz, yaitu *control* (kendali), *ownership* (pengakuan), *origin* (asal-usul), *reach* (jangkauan), *endurance* (daya tahan).

2. *Emotional Quotient*

Emotional Quotient merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaan yang dimilikinya serta berupa kecerdasan yang berhubungan dengan kemampuan pribadi dan kemampuan sosial seseorang dan mengontrol emosi yang dimilikinya sehingga menjadi penentuan emosi. Pengukuran *emotional quotient* sendiri berdasarkan lima aspek *emotional quotient* Daniel Goleman yaitu mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan.

3. Beban Kerja

Beban kerja merupakan suatu keadaan dimana kapasitas yang dimiliki pekerja tidak berbanding lurus dengan tugas kerja yang didapatkan dalam suatu waktu kerja. Pengukuran beban kerja berdasarkan dimensi-dimensi yang telah ditemukan oleh Hart and Staveland bahwa ada enam dimensi yaitu *mental demand* (DM), *physical demand* (PD), *temporal demand* (TD), *performance* (P), *effort* (E), dan *frustration level* (FR).

3.4. Gambaran Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada karyawan swalayan X kota Malang. Adanya hak privasi perusahaan (tempat penelitian) maka nama dan gambaran *setting* keseluruhan tidak diungkapkan. Penggunaan nama anonim pada penelitian ini merupakan permintaan dan kesepakatan yang dilakukan oleh peneliti dan pihak perusahaan (tempat penelitian). Hal ini dimaksudkan agar hubungan antara peneliti dan perusahaan tetap berjalan dengan baik.

Hal ini juga terjadi pada lokasi dimana dilakukannya uji coba aitem. Tempat dilakukannya uji coba aitem pada karyawan swalayan Z kota Malang. Walaupun tidak dapat menggambarkan secara detail *setting* tempat penelitian, peneliti tetap mempertimbangkan karakteristik dan kesesuaian dari subjek penelitian. Sehingga data terkumpul dapat memberikan hasil yang diinginkan.

3.5. Populasi dan Sampel

3.5.1. Populasi

Populasi diartikan sebagai jumlah kumpulan unit yang diteliti baik dari segi karakteristik ataupun cirinya. Jika populasi yang ada terlalu luas, maka

peneliti harus mengambil sampel dari populasi yang telah didefinisikan (Kasiram, 2008). Populasi dalam penelitian ini merupakan karyawan perusahaan jasa perdagangan X swalayan kota Malang yang berjumlah 168 karyawan terhitung pada tahun akhir tahun 2016.

3.5.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Sampel juga dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi (Martono, 2010). Sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Nawawi, 2007). Pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan nonprobability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2009). Teknik *nonpropability sampling* dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan berbagai pertimbangan tertentu (Hasan, 2002). Artinya penelitian ini memilih subjek penelitian berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang sesuai dengan maksud penelitian. Adapun pertimbangan yang dimiliki adalah karyawan swalayan X dengan pekerjaan yang langsung berhadapan dengan konsumen karena berpengaruh terhadap penelitian yang mana fokusnya terletak pada interaksi yang dilakukan oleh karyawan terhadap konsumen. Pertimbangan ini menunjukkan

bahwa pramuniaga dan kasir (karyawan) X merupakan sampel penelitian ini. Bila diakumulasikan total dari karyawan pramuniaga dan kasir sekitar 120 karyawan.

3.6. Data dan Metode Pengumpulan Data

3.6.1. Jenis Data

Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang diperoleh dari lokasi penelitian. Penelitian kuantitatif ini semua data yang diperoleh dapat dianalisis dengan menggunakan analisis statistik yang mana kegunaannya untuk mempermudah dalam menganalisis. maka dari itu, data yang diperoleh digolongkan dalam jenis data yang akan dianalisis (Bungin, 2006).

3.6.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah suatu metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitiannya, melalui pencatatan peristiwa-peristiwa, hal-hal, keterangan-keterangan, atau karakteristik-karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian (Hasan, 2002). Peneliti ini menggunakan metode pengumpulan data berupa:

a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut (Bungin, 2006).

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam (Hasan, 2002).

3.6.3. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2006), instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, teliti, sistematis, lengkap, sehingga mudah untuk melakukan pengolahan data nantinya. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa alat ukur yang tervalidasi (Purwanto, 2011). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan skala yaitu beban kerja, *emotional quotient* dan *adversity quotient*.

Penelitian ini menggunakan skala likert untuk variabel beban kerja dan *emotional quotient*, dalam skala likert ada lima macam pilihan jawaban yang di sediakan dalam kolom jawaban yaitu: Sangat setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju yang isinya berdasarkan butiran pernyataan yang bernilai *favorable* dan *unfavorable*. Digambarkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1
Nilai Skala Likert

Favorable		Unfavorable	
Respon	Skor	Respon	Skor
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Tidak Setuju (STS)	5
Setuju (S)	4	Tidak Setuju (TS)	4
Netral (N)	3	Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2	Setuju (S)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Setuju (SS)	1

Pada Penelitian ini diberikan skor sedemikian karena dalam bukunya Azwar (2012) menyatakan bahwa aitem yang memiliki nilai positif (*favorable*) maka perhitungan skor dimulai dari paling kecil 1 atau 0. Maka untuk aitem yang bernilai Sangat Setuju skornya 5 sementara Sangat Tidak Setuju skornya 1.

Perhitungan bagi aitem yang bernilai negatif (*unfavorable*) dengan cara kebalikan dari penilaian aitem *favorable*.

a. Skala *Adversity Quotient*

Skala *adversity quotient* ini merupakan skala yang bertujuan untuk mengukur kualitas kecerdasan *adversity quotient* (daya juang) karyawan. Skala *adversity quotient* ini ditemukan oleh Stoltz (2000). Terdiri dari 60 aitem berisi 15 aitem menggambarkan dimensi *control*, 15 dimensi *origin* dan *ownership*, 15 dimensi *reach* dan 15 dimensi *endurance*. Adapun *blueprint* dari skala *adversity quotient* sebagai berikut :

Tabel 3.2
Blueprint* skala *Adversity Quotient

Dimensi	Nomer Aitem		Σ
	Fav	Unfav	
<i>Control</i>	1a, 6a, 8a, 9a, 16a, 18a, 19a, 26a, 28a, 29a	10a, 13a, 17a, 23a, 27a	15
<i>Origin dan Ownership</i>	1b, 6b, 8b, 9b, 16b, 18b, 19b, 26b, 28b, 29b	10b, 13b, 17b, 23b, 27b	15
<i>Reach</i>	2a, 4a, 7a, 11a, 12a, 14a, 15a, 21a, 22a, 24a	3a, 5a, 20a, 25a, 30a	15
<i>Endurance</i>	2b, 4b, 7b, 11b, 12b, 14b, 15b, 21b, 22b, 24b	3b, 5b, 20b, 25b, 30b	15
Total	40	20	60

b. Skala *Emotional Quotient*

Skala *emotional quotient* ini merupakan yang biasanya terkenal dengan skala inventori *emotional quotient* yang dikembangkan oleh Goleman (2005). Terdiri dari 40 aitem berisi 8 aitem menggambarkan aspek mengenali emosi diri, 8 untuk aspek mengelola emosi, 8 aspek memotivasi diri sendiri, 8 aspek

mengenali emosi orang lain dan 8 untuk aspek membina hubungan. Adapun *blueprint* dari skala *emotional quotient* sebagai berikut :

Tabel 3.3
Blueprint skala Emotional Quotient

Aspek	Nomer Aitem		Σ
	Fav	Unfav	
Mengenali Emosi Diri	1, 2, 3	4, 5, 6	6
Mengelola Emosi	11, 12, 13, 14	7, 8, 9, 10	8
Memotivasi Diri Sendiri	19, 20, 21, 22	15, 16, 17, 18	8
Mengenali Emosi Orang lain	23, 24, 25, 26	27, 28, 29, 30	8
Membina Hubungan	31, 32, 33, 34	35, 36, 37, 38	8
Total	19	19	38

c. Skala Beban Kerja

Skala beban kerja ini merupakan skala yang bertujuan untuk mengukur beban kerja karyawan secara subjektif berdasarkan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Skala ini berdasarkan pada teori dan dimensi yang dikemukakan oleh Hart dan Staveland (1998). Skala beban kerja ini memiliki enam dimensi yaitu *mental demand* (DM) sebanyak 8 aitem, *phisycal demand* (PD) sebanyak 10 aitem, *temporal demand* (TD) sebanyak 8 aitem, *performance* (P) sebanyak 8 aitem, *effort* (E) sebanyak 8 aitem, dan *frustation level* (FR) sebanyak 10 aitem.

Tabel 3.4
Blueprint skala Beban Kerja

Dimensi	Indikator	Nomer Aitem		Σ
		Fav	Unfav	
<i>Mental demand</i> (DM)	1. Aktivitas mental 2. Persepsi individu	1, 3, 5, 7	2, 4, 6, 8	8
<i>Phisycal demand</i> (PD)	Kegiatan fisik	10, 12, 14, 16, 18	9, 11, 13, 15, 17	10
<i>Temporal demand</i> (TD)	1. Waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan 2. Waktu yang dirasakan dalam bekerja	19, 21, 23, 25	20, 22, 24, 26	8
<i>Performance</i> (P)	1. Keberhasilan menyelesaikan pekerjaan 2. Keberhasilan dalam pencapaian target	28, 30, 32, 34	27, 29, 31, 33	8
<i>Effort</i> (E)	Usaha yang dilakukan berupa usaha mental dan fisik	35, 37, 39, 41	36, 38, 40, 42	8
<i>Frustration level</i> (FR)	Perasaan tidak nyaman dengan pekerjaan	43, 45, 47, 49, 51	44, 46, 48, 50, 52	10
Total		26	26	52

3.7. Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas didefinisikan sebagai ukuran seberapa cermat suatu tes melakukan fungsi ukurannya. Validitas bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran mampu mengukur alat tes yang akan digunakan (Sugiyono, 2009). Alat ukur dikatakan valid apabila alat tersebut dapat memberikan pengukuran sesuai dengan maksud dan tujuan (Azwar, 2012). Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir aitem dalam mendefinisikan suatu variabel.

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel yang disusun kedalam bentuk skala (Azwar,

2012). Menurut Azwar (2012) reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan.

Sebelum pada akhirnya skala ini diberikan pada subjek penelitian, maka untuk dapat mengetahui validitas dan reliabilitasnya maka, dilakukan uji coba kepada subjek lain tetapi memiliki ketentuan dan karakteristik yang hampir sama dengan subjek penelitian sesungguhnya. Pada pengukuran skala beban kerja akan melewati proses perhitungan validitas isi dengan model CVR. Hal ini dikarenakan pada skala beban kerja dilakukan pengembangan oleh peneliti berdasarkan teori yang ada. Uji validitas dan reliabilitas baik skala *adversity quotient*, *emotional quotient* dan beban kerja karyawan menggunakan aplikasi komputer IBM SPSS 24.0 *for windows*.

Menentukan aitem-aitem yang keluar dari aplikasi SPSS tersebut, untuk mengukur validitas maka nilainya harus $\geq 0,30$ maka dianggap aitem tersebut valid dan tetap dan dapat digunakan. Apabila ternyata nilainya $\leq 0,30$ maka dianggap gugur dan tidak dapat digunakan kembali dalam skala pengukurannya (Azwar, 2014).

Terdapat beberapa kategori yang dapat menunjukkan reliabilitas dari data yang didapatkan. Salah satunya dalam penentuan skala yang dinilai reliabel berdasarkan nilai *cronbach alpha*. Nilai kategori terbagi lima yaitu $< 0,200$ tidak reliabel, nilai $0,210 - 0,400$ kurang reliabel, nilai $0,410 - 0,600$ cukup reliabel, nilai $0,610 - 0,800$ reliabel, nilai $> 0,810$ sangat reliabel (Arikunto, 2006).

3.8. Pengolahan Data

Kegiatan pengolahan data dalam penelitian ini, diawali dengan proses tabulasi data, yaitu proses pembuatan tabel induk yang memuat susunan data penelitian berdasarkan klasifikasi yang sistematis, sehingga lebih mudah untuk dianalisis lebih lanjut (Suliyanto, 2005). Pada penelitian ini, proses tabulasi menggunakan bantuan komputer, dengan menggunakan *microsoft excel 2007*. Prosesnya dilakukan dengan memasukan data sesuai dengan kelompok maupun kode variabelnya masing-masing ke dalam suatu *data file* yang biasanya disebut sebagai proses *data entry*. Setelah semua data yang dibutuhkan diolah, perlu adanya pengolahan data lebih lanjut dengan menggunakan aplikasi SPSS IBM 24.0 untuk menghasilkan pengolahan data secara maksimal dan akurat.

3.8.1. Data Frekuensi Subjek

Data frekuensi subjek ini menjelaskan tentang identitas diri ataupun data-data yang berkaitan dalam penelitian. Adapun data yang diminta pada subjek penelitian yaitu usia, jenis kelamin dan masa kerja. Berdasarkan data ini akan diolah dengan bantuan aplikasi IBM SPSS 24.0 dengan uji deskriptif frekuensi. Hasil yang diperoleh akan menjelaskan tentang rata-rata dari usia, jenis kelamin dan masa kerja.

Penjelasan mengenai deskripsi frekuensi subjek penelitian ini akan membantu menambah data dan informasi pada peneliti sehingga harapannya kesimpulan yang nanti diberikan memiliki kesesuaian yang tinggi pada subjek penelitian.

3.8.2. Uji Deskriptif Data

Tujuan dari uji deskriptif data adalah untuk mengkategorikan dan mengukur tingkat kecerdasan *adversity quotient*, *emotional quotient* dan beban kerja karyawan maka digunakan kategorisasi untuk variabel berjenjang dengan mengacu pada mean hipotetik dan standar deviasi. Proses perhitungannya menggunakan bantuan analisis frekuensi IBM SPSS 24.0 *for windows*. Adapun untuk mengukur mean hipotetik dan standar deviasi sebagai berikut:

- a. Menghitung Mean Hipotetik

$$\mu = \frac{1}{2} (\max + \min) \sum k$$

Keterangan :

μ = Rerata Hipotetik

max = Skor maximal aitem

min = Skor minimal aitem

$\sum k$ = Jumlah aitem

- b. Menghitung deviasi standart hipotetik

$$\alpha = \frac{1}{6} (\max - \min)$$

Keterangan :

α = SD Hipotetik

max = skor maksimal subjek

min = skor minimal subjek

c. Kategorisasi

Tabel 3.5
Standar pembagian Kategori

Tinggi	$X \geq (\mu + 1 \cdot \sigma)$
Sedang	$(\mu - 1 \cdot \sigma) < X \leq (\mu + 1 \cdot \sigma)$
Rendah	$X < (\mu - 1 \cdot \sigma)$

d. Analisis Prosentase

Setelah diketahui kategori pada setiap subjek, selanjutnya dilakukan perhitungan prosentase masing-masing tingkatan dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{n}{n^{max}} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Prosentase

n = jumlah aitem pada masing – masing indikator

n^{max} = jumlah maksimal aitem

3.9. Metode Analisa Data

Data terkumpul, maka dilanjutkan proses pada pengolahan data yaitu analisa data. Azwar (2014) menyebutkan analisa data yang diperoleh dari hasil pengolahan penelitian dimaksudkan sebagai suatu cara agar dapat mengorganisasikan data sehingga dapat dibaca (*readable*) dan dapat ditafsirkan (*interpretable*).

Pada penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) sebagai analisa datanya. Penggunaan analisis jalur ini karena dalam penelitian terdapat variabel moderator (*intervening*) yang mana variabel ini secara teori dapat berpengaruh terhadap variabel bebas (X) ataupun variabel terikat (Sarwono,

2007). Penggunaan analisis jalur ini juga menggambarkan bahwa terdapat pengaruh diantara variabel bebas (beban kerja) dengan variabel terikat (*adversity quotient*) baik itu langsung maupun tidak langsung dengan adanya variabel moderator (*emotional quotient*). Berdasarkan hasil analisa data menggunakan analisis jalur ini nantinya dapat menjawab hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan.

Penggunaan analisis jalur terlebih dahulu harus melalui beberapa uji statistik untuk mendapatkan data yang sesuai dengan penggunaan analisis jalur. Adapun prasyarat dari analisis jalur adalah data yang dimiliki bersifat normal, homogen, terdapat hubungan variabel yang linear, dan tidak terjadi autokorelasi (Juliandi, Irfan & Manurung, 2014). Maka sebelum melakukan pengujian analisis jalur, terlebih dahulu harus dilakukan uji normalitas, homogenitas, linearitas dan multikolenieritas. Pada uji multikoleniaritas tidak dilakukan pada penelitian ini karena variabel bebas yang digunakan hanya satu sehingga tidak akan ada pelanggaran autokolerasi antar variabel bebas. Adapun proses-prosesnya dijelaskan sebagai berikut :

3.9.1. Uji Normalitas

Pada uji normalitas data ini bertujuan untuk mengukur data yang didapatkan memiliki distribusi normal sehingga dapat dianalisis lebih lanjut dengan statistik parametrik atau statistik non parametrik. Salah satu persyaratan dalam menggunakan statistik parametrik bahwa data yang ada harus terdistribusi normal (Sulaiman, 2004) Pengolahan data pada tingkat inferensial bertujuan untuk

mengambil kesimpulan dengan menguji hipotesis (Azwar, 2014). Uji normalitas data ini dapat menggunakan aplikasi komputer SPSS IBM 24.0.

3.9.2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui varian dari beberapa populasi yang telah diteliti (Sugiyono, 2009). Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam melakukan uji analisis regresi berganda yang digunakan dalam pengujian penelitian ini. Asumsi yang mendasari adalah varian dari beberapa populasi adalah sama, dengan pengambilan keputusan jika nilai signifikansi lebih dari 0.05.

3.9.3. Uji Linearitas

Tujuan dari uji linearitas ini untuk mengetahui hubungan dua variabel mempunyai hubungan signifikan yang tinggi. Menurut Hamdi & Baharuddin (2014) data yang dianggap baik sebenarnya terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Uji linearitas ini juga menjadi prasyarat dilakukannya dalam melakukan uji regresi linear. Pada pengambilan keputusan uji linearitas melihat nilai signifikannya yang muncul pada aplikasi program komputer IBM SPSS 24.0 *for windows*, jika nilai lebih besar dari 0,050 maka terdapat hubungan yang linear.

3.9.4. Analisis Jalur (*path analysis*)

Analisis jalur merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menguji hubungan kausal yang diduga masuk akal (*plausibility*) antara satu variabel dengan variabel lain di dalam kondisi non-eksperimental (Ghozali, 2013). Pada umumnya teknik ini digunakan sebagai sebuah estimasi koefisien dari seperangkat

persamaan struktural liner yang menggambarkan sebab akibat oleh peneliti. Menurut Sarwono (2007) bahwa variabel dependen diasumsikan memiliki distribusi yang probabilistik sementara variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap jika dalam pengambilan sampel berulang.

Model penelitian ini merupakan model analisis jalur menggunakan metode interaksi (*moderated regression analysis* - MRA). Penggunaan analisis jalur dengan metode interaksi ini dapat digunakan jika hanya terdapat satu variabel bebas (Sarwono, 2007). Penggunaan metode ini untuk mengetahui besarnya pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* melalui *emotional quotient* sebagai variabel moderator karyawan pada X swalayan kota Malang. Hasil dari variabel moderator dapat menjelaskan pengaruh yang melemahkan atau meningkatkan pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Adapun langkah-langkah analisis jalur variabel moderasi dengan metode interaksi dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Meregresi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sehingga akan diperoleh :

$$Y = \alpha + \beta_1 X + \varepsilon \dots\dots\dots (I)$$

2. Meregresi variabel bebas (X) dan variabel moderasi (M) terhadap variabel terikat (Y) sehingga akan memperoleh :

$$Y = \alpha + \beta_1 X + \beta_2 M + \varepsilon \dots\dots\dots (II)$$

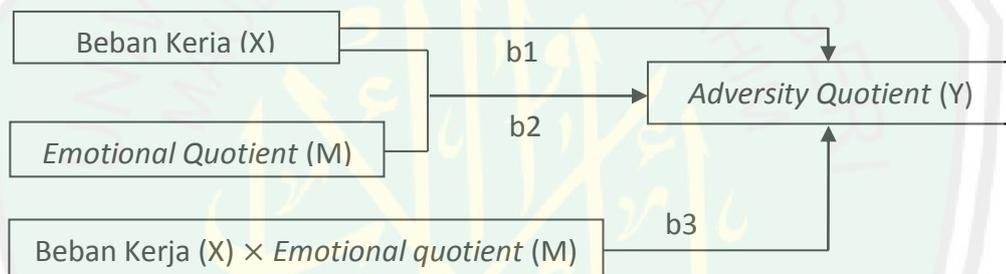
3. Menghitung variabel interaksi dengan cara mengalikan antara variabel bebas (X) dan variabel moderasi (M)

4. Meregresi variabel bebas (X), variabel moderasi (M) dan variabel interaksi moderasi (XM) terhadap variabel terikat (Y), sehingga akan diperoleh :

$$Y = \alpha + \beta_1 X + \beta_2 M + \beta_3 XM + \varepsilon \dots\dots\dots (III)$$

Pada langkah-langkah tersebut dapat digambarkan dalam persamaan seperti berikut :

Gambar 3.2
Model Langkah-langkah Analisis Jalur Moderator



Berdasarkan gambar di atas dijelaskan bahwa garis hubungan b1 merupakan nilai bentuk persamaan I, kemudian pada garis hubungan b2 memberikan nilai dari bentuk persamaan II. Garis hubung b3 merupakan perkalian antara variabel bebas (X) dengan variabel moderasi (M). Pada garis hubung b4 merupakan nilai dari persamaan III.

Ketepatan fungsi analisis jalur dalam menaksirkan nilai aktual dapat dinilai dengan hasil koefisien determinasi (R^2) pada nilai statistik. Koefisien determinasi (R^2) merupakan sebuah hasil pengukuran yang mengukur sebuah kemampuan model menerangkan variasi variabel bebas.

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel terikat dalam menjelaskan variabel

bebas sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel terikat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel bebas (Ghozali, 2013). Penelitian ini menggunakan *adjusted R²* agar tidak terjadi bias dalam mengukur menguji hipotesis model.

3.9.5. Uji Hipotesa Data

Sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji kebenaran hipotesis. Adapun hipotesisnya adalah untuk membuktikan pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* melalui *emotional quotient* karyawan. Adapun rincian dalam hipotesis data adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh beban kerja (X) dan *emotional quotient* (M) terhadap *adversity quotient* (Y) secara parsial pada uji t.

Uji t ini bertujuan untuk mengetahui bahwa beban kerja dan *emotional quotient* masing-masing memiliki pengaruh yang sama terhadap *adversity quotient* artinya pengaruh yang timbul dari perhitungan pada masing-masing variabel (parsial). Hal ini juga dapat diartikan sebagai pengaruh secara langsung. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis yang dikemukakan diterima.

2. Pengaruh beban kerja (X) terhadap *adversity quotient* (Y) melalui *emotional quotient* (M) secara simultan pada uji F.

Uji F digunakan untuk mengetahui bahwa beban kerja dan variabel *emotional quotient* mempunyai pengaruh terhadap *adversity quotient* secara simultan atau bersama-sama. Hal ini berarti nilai pengaruh secara tidak langsung. Apabila besarnya probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis yang dikemukakan diterima.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Perusahaan

Perusahaan swalayan X merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perdagangan. Swalayan X telah berdiri dengan harapan dapat menjadi sebuah swalayan yang dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat khususnya masyarakat kota Malang hingga karena hal ini lah membuat swalayan X menjadi swalayan yang cukup terkenal terutama di kota Malang sendiri. Berawal dari doa sang pendiri swalayan hingga menjadikan swlayana X saat ini begitu besar dan luas dengan pendapatan laba yang berlimpah. Menjadi salah satu swalayan yang berkembang seiring berjalannya waktu, maka banyak konsumen yang datang pun menjadi hal yang berharga bagi perusahaan.

Swalayan X ini selalu memberikan penawaran berbagai produk yang ada didalamnya dengan harga yang relatif murah dari harga pasaran yang ada. Target pasarnya pun merupakan masyarakat menengah kebawah dan kalangan mahasiswa yang ada di Kota Malang. Bukan hanya harga yang ditawarkan saja yang menjadi daya tarik swalayan X namun tata ruangan dan kelengkapan maupun persediaan barang-barang yang ada menjadikan konsumen percaya. Swalayan X selain menawarkan berbagai macam kebutuhan rumah tangga juga menawarkan *fashion* terkini yang mana hal ini menarik minat para remaja khususnya mahasiswa untuk berbelanja kebutuhan *fashion* terkini dengan harga yang bisa terjangkau.

Penelitian ini dilakukan di perusahaan swalayan X. Penyebutan swalayan X dalam penelitian ini karena terdapat alasan yang bersifat rahasia, sehingga untuk tetap menjaga hubungan antara pihak peneliti dan pihak perusahaan disepakati untuk penggunaan X sebagai nama lain dari nama swalayan terkait. Adanya kesepakatan ini membuat pihak perusahaan tidak dapat memberikan surat keterangan penelitian kepada pihak peneliti.

4.1.1. Visi dan Misi

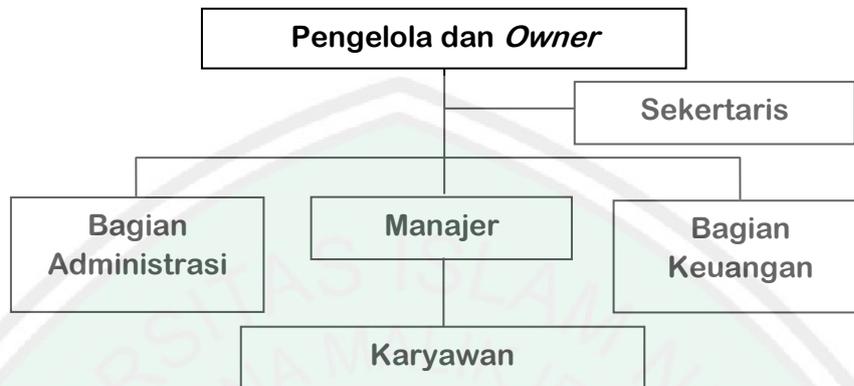
Berjalannya suatu perusahaan selalu memiliki visi dan misi dalam menjalankan aktivitas perusahaan agar terus bergerak. Begitu pula dalam perusahaan jasa perdagangan swalayan X memiliki visi dan misi diantaranya :

- a. Visi, dapat menjadi teman belanja dengan harga murah bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan hidup.
- b. Misi, menjadi swalayan yang dapat memenuhi semua kebutuhan hidup masyarakat umum khususnya di kota Malang dan berkomitmen untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat kepada masyarakat luas.

4.1.2. Struktur Organisasi

Swalayan X memiliki struktur organisasi yang dibuat sedemikian rupa untuk dapat membentuk kerja organisasi secara optimal. Bentuk struktur organisasi yang diusung merupakan struktur organisasi sederhana. Hal ini dikarenakan perusahaan swalayan X merupakan swalayan yang pada awalnya merupakan sebuah toko kecil yang berkembang seiring perkembangan zaman dan kebutuhan hidup manusia. Struktur organisasi yang dapat tergambar dapat dilihat sebagaimana berikut ini :

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



Sumber : Hasil Wawancara 2016

4.2. Tahapan Hasil Penelitian

4.2.1. Pelaksanaan Uji Coba

Tahapan awal penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk uji coba pada aitem pada masing-masing skala yang digunakan. Penelitian untuk melakukan uji coba aitem dilakukan pada swalayan Z dengan subjek sebanyak 30 karyawan. Penamaan swalayan Z ini berkaitan dengan hak privasi perusahaan dan kesepakatan antara peneliti dengan pihak perusahaan. Pengambilan subjek ini berdasarkan kebijakan pihak perusahaan. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 6 Mei 2017. Adapun kriteria subjek penelitian pada uji coba ini hampir sama dengan subjek penelitian sesungguhnya yaitu sebatas pada karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen. Pemilihan swalayan Z menjadi tempat untuk dilakukannya uji coba aitem karena dianggap memiliki kesamaan dengan tempat penelitian sesungguhnya. Sehingga dari hasil uji coba aitem ini didapatkan berbagai aitem yang gugur dan akan dijelaskan lebih lanjut dalam pembahasan validitas dan reliabilitas.

4.2.2. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui kesahihan dari butir-butir aitem yang telah disebarkan. Kesahihan yang dimaksud bahwa skala atau angket yang digunakan dapat mengukur konstruk atau variabel yang diinginkan. Pada skala *adversity quotient* menggunakan skala dari Stoltz dan *emotional quotient* menggunakan skala dari Goleman yang mana masing-masing skala sudah diterjemahkan. Maka pengukuran validitas yang dilakukan berdasarkan jawaban dari subjek yang kemudian dilanjutkan pada perhitungan menggunakan aplikasi komputer IBM SPSS 24.0 *for windows*.

Pada skala beban kerja menggunakan dimensi yang diungkap oleh Hart and Staveland, kemudian dikembangkan oleh peneliti. Kesahihan (validitas) dari skala ini harus melalui pengukuran validitas isi. Penggunaan pengukuran validitas isi untuk mengetahui relevansi aitem dengan indikator agar dapat diketahui bahwa skala yang ada telah mendukung konstruk teori yang diukur (Azwar, 2012). Setelah melewati pengukuran validitas isi, maka dilanjutkan dengan perhitungan validitas menggunakan aplikasi program komputer IBM SPSS 24.0 *for windows*. Agar dapat menentukan aitem yang valid, maka dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* $> 0,300$ (Azwar, 2012). Adapun uji validitas pada pelaksanaan uji coba aitem didapatkan hasil sebagai berikut :

a. *Adversity Quotient*

Pada skala *adversity quotient* ini merupakan skala pengukuran yang dibuat oleh Stoltz dalam bukunya terjemahan Indonesia (Stoltz, 2000). Buku

Stoltz telah menyediakan pengukuran *adversity quotient* dalam versi Indonesia. Maka dalam penelitian ini menggunakan pengukuran tersebut. Terdiri dari 60 aitem berisi 15 aitem menggambarkan dimensi *control*, 15 dimensi *origin* dan *ownership*, 15 dimensi *reach* dan 15 dimensi *endurance*. Berdasarkan hasil uji validitas didapatkan bahwa skala pengukuran *adversity quotient* oleh Stoltz ini tidak terdapat aitem yang gugur.

b. *Emotional Quotient*

Pada skala *emotional quotient* menggunakan skala yang diusung oleh Daniel Goleman dalam bukunya terjemahan Indonesia (Goleman, 2005). Adapun rincian aitem terdiri dari 38 aitem berisi 6 aitem menggambarkan aspek mengenali emosi diri, 8 untuk aspek mengelola emosi, 8 aspek memotivasi diri sendiri, 8 aspek mengenali emosi orang lain dan 8 untuk aspek membina hubungan. Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan terdapat 11 aitem yang gugur. Adapun rinciannya sebagai berikut:

Tabel 4.1
Aitem Gugur Skala *Emotional Quotient*

Aspek	Nomer Aitem		Σ
	Fav	Unfav	
Mengenal Emosi Diri	1, 2, 3	4, 5, 6	6
Mengelola Emosi	11, 12, 13, 14	7, 8, 9, 10	8
Memotivasi Diri Sendiri	19, 20, 21, 22	15, 16, 17, 18	8
Mengenal Emosi Orang lain	23, 24, 25, 26	27, 28, 29, 30	8
Membina Hubungan	31, 32, 33, 34	35, 36, 37, 38	8
Total	19	19	38

Keterangan :

Warna hijau merupakan aitem yang gugur.

Sumber : Pengolahan Data 2017

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa terdapat aitem yang gugur sebanyak 5 aitem *favorable* (aitem yang mewakili) dan 6 aitem *unfavorable*

(aitem yang tidak mewakili). Maka, berdasarkan hasil uji validitas ini didapatkan 27 aitem yang dinyatakan valid dengan nilai $> 0,300$.

c. Beban Kerja

Pada skala beban kerja, dilakukan terlebih dahulu pengukuran skala berdasarkan validitas isi. Pengukuran koefisien validitas isi menggunakan *content validity ratio* (CVR). Dikemukakan oleh Lawshe dengan tujuan agar dapat mengetahui validitas isi dari suatu aitem. Pada skala beban kerja ini berdasarkan teori dan dimensi yang diusung oleh Hart dan Steveland (1998). Adapun rincian aitem terdiri dari 52 aitem yaitu *mental demand* (DM) sebanyak 8 aitem, *phisycal demand* (PD) sebanyak 10 aitem, *temporal demand* (TD) sebanyak 8 aitem, *performance* (P) sebanyak 8 aitem, *effort* (E) sebanyak 8 aitem, dan *frustation level* (FR) sebanyak 10 aitem.

Validitas isi didasarkan pada penilaian panel ahli sebanyak 5 orang terhadap aitem yang telah dibuat dengan cara memberikan angka antara 1 (tidak mewakili) sampai dengan 3 (mewakili). Adapun para ahli yang dipilih peneliti untuk menjadi panelis dalam menilai aitem pada skala beban kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Daftar Panelis

No.	Nama Panelis	Bidang Keahlian
1.	Zamroni, M.Pd.	Psikometri
2.	Fina Hidayati, MA.	Psikometri
3.	Yusuf Ratu Agung, MA.	Psikologi Sosial
4.	Anwar Fuady, MA.	Psikologi Klinis
5.	M. Untung Manara, MA.	Psikologi Industri dan Organisasi

Hasil dari penilaian panelis kemudian dianalisis menggunakan metode uji rasio validitas isi (CVR). Adapun cara untuk menentukan aitem yang dinilai valid maupun tidak, maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$CVR = (2 Ne / N) - 1$$

Keterangan :

Ne : Jumlah panelis yang memilih pada aitem

N : Jumlah keseluruhan panelis

Angka CVR akan menunjukkan nilai antara -1,00 samapi dengan +1,00 yang mana apabila nilai $CVR > 0,00$ berarti nilai aitem tersebut esensial (Azwar, 2012). Semakin besar panelis memberikan penilaian yang relevan maka semakin tinggi nilai validitas isinya. Artinya aitem yang dimaksud semakin mewakili dari konstrak yang ada. Adapun rinciannya dengan menggunakan aplikasi komputer *microsoft excel* sebagai berikut :

Tabel 4.3
Hasil CVR Skala Beban Kerja

Aitem	Ne	N	CVR	Keterangan
1	5	5	1	Esensial
2	5	5	1	Esensial
3	5	5	1	Esensial
4	5	5	1	Esensial
5	5	5	1	Esensial
6	5	5	1	Esensial
7	5	5	1	Esensial
8	4	5	0.6	Esensial
9	4	5	0.6	Esensial
10	5	5	1	Esensial
11	5	5	1	Esensial
12	5	5	1	Esensial
13	5	5	1	Esensial

Aitem	Ne	N	CVR	Keterangan
27	4	5	0.6	Esensial
28	4	5	0.6	Esensial
29	5	5	1	Esensial
30	5	5	1	Esensial
31	4	5	0.6	Esensial
32	5	5	1	Esensial
33	5	5	1	Esensial
34	5	5	1	Esensial
35	5	5	1	Esensial
36	4	5	0.6	Esensial
37	4	5	0.6	Esensial
38	5	5	1	Esensial
39	5	5	1	Esensial

Aitem	Ne	N	CVR	Keterangan	Aitem	Ne	N	CVR	Keterangan
14	4	5	0.6	Esensial	40	5	5	1	Esensial
15	4	5	0.6	Esensial	41	4	5	0.6	Esensial
16	5	5	1	Esensial	42	5	5	1	Esensial
17	5	5	1	Esensial	43	5	5	1	Esensial
18	5	5	1	Esensial	44	5	5	1	Esensial
19	5	5	1	Esensial	45	5	5	1	Esensial
20	5	5	1	Esensial	46	5	5	1	Esensial
21	4	5	0.6	Esensial	47	4	5	0.6	Esensial
22	4	5	0.6	Esensial	48	5	5	1	Esensial
23	5	5	1	Esensial	49	5	5	1	Esensial
24	5	5	1	Esensial	50	5	5	1	Esensial
25	4	5	0.6	Esensial	51	4	5	0.6	Esensial
26	5	5	1	Esensial	52	4	5	0.6	Esensial

Sumber : Pengolahan Data 2017

Berdasarkan rincian tabel 4.3 mengenai hasil CVR dari skala beban kerja diketahui bahwa tidak terdapat aitem yang gugur karena nilai yang ditampilkan menunjukkan $> 0,000$ dan mendekati $+1,00$. Maka dapat diambil kesimpulan aitem pada skala beban kerja memiliki nilai esensial yang berarti memiliki validitas isi yang tinggi dan butir aitem yang ada dapat menjelaskan konstruk. Terdapat pula saran dari panelis untuk membuat kalimat lebih ringkas dan efisien.

Berdasarkan hasil CVR dan saran yang diberikan oleh panelis, kemudian aitem yang telah disesuaikan dilanjutkan pada pengukuran validitas menggunakan aplikasi komputer IBM SPSS 24.0 *for windows*. Pada uji coba aitem skala beban kerja ini didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.4
Aitem Gugur Skala Beban Kerja

Dimensi	Indikator	Nomer Aitem		Σ
		Fav	Unfav	
<i>Mental demand</i> (DM)	3. Aktivitas mental 4. Persepsi individu	1, 3, 5, 7	2, 4, 6, 8	8
<i>Phisycal demand</i> (PD)	Kegiatan fisik	10, 12, 14, 16, 18	9, 11, 13, 15, 17	10
<i>Temporal demand</i> (TD)	3. Waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan 4. Waktu yang dirasakan dalam bekerja	19, 21, 23, 25	20, 22, 24, 26	8
<i>Performance</i> (P)	3. Keberhasilan menyelesaikan pekerjaan 4. Keberhasilan dalam pencapaian target	28, 30, 32, 34	27, 29, 31, 33	8
<i>Effort</i> (E)	Usaha yang dilakukan berupa usaha mental dan fisik	35, 37, 39, 41	36, 38, 40, 42	8
<i>Frustration level</i> (FR)	Perasaan tidak nyaman dengan pekerjaan	43, 45, 47, 49, 51	44, 46, 48, 50, 52	10
Total		26	26	52

Keterangan :

Warna **biru** merupakan aitem yang disesuaikan
Warna **hijau** merupakan aitem yang gugur

Sumber : Pengolahan Data 2017

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa terdapat 6 aitem yang disesuaikan dan 9 aitem yang gugur, diantaranya 4 aitem *favorable* (aitem yang mewakili) dan 5 aitem *unfavorable* (aitem yang tidak mewakili). Berdasarkan hasil uji validitas ini didapatkan 43 aitem valid dengan nilai $> 0,300$.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji keabsahan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur atau skala dapat diandalkan atau dipercaya. Pengujian reliabilitas dengan seluruh aitem yang ada dalam skala penelitian yang disebar menggunakan perhitungan *cronbach alpha* dengan

bantuan aplikasi komputer IBM SPSS 24.0 *for windows*. Arikunto (2006) menyebutkan ada beberapa kategori yang dapat menunjukkan reliabilitas dari data yang didapatkan. Salah satunya dalam penentuan skala yang dinilai reliabel berdasarkan nilai *cronbach alpha*. Nilai kategori terbagi lima yaitu $< 0,200$ tidak reliabel, nilai $0,210 - 0,400$ kurang reliabel, nilai $0,410 - 0,600$ cukup reliabel, nilai $0,610 - 0,800$ reliabel, nilai $> 0,810$ sangat reliabel (Arikunto, 2006). Adapun hasil reliabilitas ini merupakan hasil yang didapatkan dari subjek penelitian yang mana skala yang digunakan telah melalui tahapan uji coba. Hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5
Nilai Reliabilitas Skala

Variabel	<i>Cronbach alpha</i>	Keterangan
<i>Adversity Quotient</i>	0,921	Reliabel
<i>Emotional Quotient</i>	0,889	Reliabel
Beban Kerja	0,691	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data 2017

Berdasarkan tabel 4.5 diterangkan bahwa pada skala *adversity quotient* memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,921 maka skala *adversity quotient* dinilai sangat reliabel. Pada skala *emotional quotient* ditunjukkan nilai *cronbach alpha* sebesar 0,889 menunjukkan bahwa skala bernilai sangat reliabel. Skala beban kerja memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,691 yang mana menunjukkan bahwa skala beban kerja reliabel. Maka dapat disimpulkan bahwa skala *adversity quotient*, *emotional quotient*, maupun beban kerja reliabel.

4.2.3. Pelaksanaan Penelitian

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari pelaksanaan uji coba aitem, selanjutnya baru dilakukan penelitian pada subjek sesungguhnya. Penelitian ini dilaksanakan di Swalayan X pada tanggal 8 – 11 Mei 2017. Penelitian ini dilakukan selama 4 hari dengan membagikan sebanyak 120 eksemplar skala penelitian yang pada masing-masing eksemplar terdiri atas skala pengukuran *adversity quotient* berisi 60 aitem, *emotional quotient* berisi 27 aitem, dan beban kerja berisi 43 aitem. Banyaknya jumlah skala yang disebar sesuai dengan data awal yang diterima bahwa terdapat 120 karyawan swalayan X yang berhubungan langsung dengan konsumen. Skala yang kembali berjumlah 108 dengan keterangan 3 karyawan cuti melahirkan, 4 karyawan sakit, dan 5 karyawan tidak diketahui keterangannya.

Pengujian validitas dan reliabilitas pada skala *adversity quotient*, *emotional quotient*, dan beban kerja telah dilakukan pada tahapan pelaksanaan uji coba aitem. Berdasarkan hasil pelaksanaan uji coba aitem didapatkan skala-skala yang valid dan reliabel. Artinya skala-skala ini dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran pada penelitian sesungguhnya.

Skala yang telah terkumpul dilanjutkan dengan proses pengolahan data dan analisis data. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi komputer agar lebih mempermudah menemukan hasil data yang diinginkan. Pengolahan data yang dilakukan untuk menemukan hasil deskriptif tingkat *adversity quotient*, *emotional quotient* dan beban kerja maupun deskriptif subjek. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis jalur

(*path analysis*) dengan bantuan aplikasi komputer IBM SPSS 24.0 *for windows*. Analisis data ini bertujuan untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan. Terdapat prasyarat dalam penggunaan analisis jalur. Adapun prasyarat analisis jalur adalah data yang terdistribusi normal, homogen dan linear (Sarwono, 2007).

4.2.4. Pengolahan Data

1. Deskriptif Subjek Penelitian

Pada subjek penelitian ini merupakan karyawan swalayan X yang berhubungan langsung dengan konsumen. Berdasarkan data yang dimiliki bahwa karyawan yang berhubungan langsung terhadap konsumen adalah karyawan dengan posisi pramuniaga, kasir dan tim keamanan dengan total yang didapatkan sebanyak 108 karyawan. Penyebaran subjek dapat digambarkan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan masa kerja. Adapun rinciannya dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.6
Hasil Deskriptif Frekuensi Subjek Penelitian

Usia			Jenis Kelamin			Masa Kerja		
Kategori	F	%	Kategori	F	%	Kategori	F	%
> 30	12	11,2	laki-laki	8	7,5	> 2th	11	10,18
26 – 30	35	32,5	Perempuan	100	92,5	2thn - 1,5thn	13	12,04
22 – 26	44	40,5				< 1,5thn	84	77,78
< 22	17	15,8						
Total	108	100		108	100		108	100

Sumber : Pengolahan Data 2017

Pada tabel 4.6 menjelaskan bahwa karyawan swalayan X memiliki usia yang bervariasi. Pada usia yang kurang dari 22 tahun terdapat sebanyak 15,8 % (17 orang). Pada usia diantara 22-26 tahun terdapat sebanyak 40,5 % (44 orang) dan pada usia antara 26-30 tahun terdapat sebanyak 32,5 % (35 orang). Sementara untuk usia yang lebih dari 30 tahun sebanyak 11,2 % (12 orang). Berdasarkan

hasil ini dapat diambil kesimpulan bahwa karyawan swalayan X terbanyak berada pada usia antara 22-26 tahun.

Pada rentang usia 22-26 tahun ini merupakan orang-orang yang mencari pengalaman kerja. Dijelaskan dalam tahapan perkembangan manusia menurut Santrock (2011) bahwa pada usia ini manusia berada pada masa perkembangan dewasa awal yang mana berfokus pada membangun sebuah karir dalam bekerja. Dijelaskan pula bahwa pada masa ini merupakan masa-masa penyesuaian dalam pola hidup sosial. Menurut Robert Owen (dalam Hasibuan, 2002) pada usia ini pekerja mencari pengalaman kerja bukan usia untuk menentukan karir selanjutnya. Maka dapat disimpulkan karyawan di swalayan X sebagian besar merupakan karyawan yang mencari pengalaman kerja.

Pada tabel 4.6 dijelaskan ketegori jenis kelamin, didapatkan data laki-laki sebanyak 7,5 % (8 orang) sementara pada kategori perempuan sebanyak 92,5 % (100 orang). Maka dapat disimpulkan bahwa di swalayan X karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen lebih banyak berjenis kelamin perempuan. Hal ini dikarenakan perempuan memiliki keluwesan dalam melayani konsumen sementara pada laki-laki banyak digunakan untuk pekerjaan-pekerjaan yang menggunakan otot (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006). Sehingga pada swalayan X memiliki banyak karyawan perempuan yang berhubungan langsung dengan konsumen.

Hasil dari tabel 4.6 menjelaskan masa bekerja karyawan swalayan X didapatkan sebanyak 77,78 % (84 orang) karyawan yang memiliki masa bekerja kurang dari 1,5 tahun. Pada karyawan dengan masa bekerja 1,5 - 2 tahun terdapat

sebanyak 12,04 % (13 orang) dan untuk karyawan yang memiliki masa bekerja lebih dari 2 tahun sebanyak 10,18 % (11 orang). Berdasarkan data ini dapat diketahui bahwa karyawan dengan masa kerja kurang dari 1,5 tahun lebih mendominasi.

Berdasarkan pasal 50 UU No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menyebutkan bahwa masa kerja seorang karyawan hingga diangkat menjadi karyawan tetap paling lama 2 tahun kerja. Pasal ini menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki masa kerja lebih dari 2 tahun akan mendapatkan kesempatan untuk menjadi karyawan tetap dalam perusahaan tersebut, jika dalam perjalanannya berhenti maka dianggap telah memutuskan kontrak kerja.

Berdasarkan hasil deskripsi subjek yang telah dijelaskan dapat diketahui bahwa karyawan swalayan X lebih banyak berada pada usia 22-26 tahun dan lebih didominasi oleh perempuan dan memiliki masa kerja yang kurang dari 1,5 tahun. Hasil yang dipaparkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam penelitian.

2. Deskriptif Data

Tujuan dari uji deskriptif data adalah untuk mengkategorikan dan mengukur tingkat *adversity quotient*, *emotional quotient* dan beban kerja karyawan. Mengacu pada mean hipotetik dan standar deviasi, maka dapat menggambarkan kategorisasi dari nilai masing-masing variabel (Widhiarso, 2010). Penggunaan mean hipotetik mengacu pada alat ukur yang digunakan. Mengetahui tinggi rendahnya skor subjek bergantung pada posisinya pada rentang skor yang memungkinkan diperoleh dari sebuah alat ukur. Adapun rumus untuk menetapkan mean hipotetik dan standar deviasi adalah :

Tabel 4.7
Rumus Mean Hipotetik dan Standar Deviasi

$\mu = \frac{1}{2} (\max + \min) \sum k$	$\alpha = \frac{1}{6} (\max - \min)$
Keterangan : μ = Rerata Hipotetik max = Skor maksimal aitem min = Skor minimal aitem $\sum k$ = Jumlah aitem	Keterangan : α = SD Hipotetik max = skor maksimal subjek min = skor minimal subjek

Sumber : Syaifuddin Azwar, 2014

Berdasarkan rumus pada tabel 4.7 untuk dapat mencari lebih lanjut kategori pada masing-masing variabel berdasarkan mean hipotetik dan standar deviasinya, maka menggunakan bantuan program komputer *microsoft excel*. Adapun rincian yang didapatkan sebagai berikut :

Tabel 4.8
Hasil Deskriptif Data Penelitian

Variabel	N	Skor aitem		Mean	Skor subjek		Std
		Min	Max		Min	Max	
<i>Adversity Quotient</i>	60	1	5	180	61	146	40
<i>Emotional Quotient</i>	27	1	5	81	65	97	18
Beban Kerja	43	1	5	129	105	159	28

Sumber : Pengolahan Data 2017

Berdasarkan pemaparan hasil data tabel 4.8 diketahui bahwa mean hipotetik pada variabel *adversity quotient* sebesar 120 dengan standar deviasi berjumlah 14. Pada variabel *emotional quotient* mean hipotetik yang didapatkan nilai sebesar 81 dengan standar deviasi 5. Pada variabel beban kerja dengan mean hipotetik sebesar 129 dengan standar deviasi 9. Berdasarkan data ini kemudian didapatkan kategori pada masing-masing variabelnya.

3. Kategorisasi Data

Mean hipotetik (μ) dan standar deviasi (α) sudah diketahui, maka untuk menentukan kategorisasi data pada masing-masing variabel dapat dilakukan. Pada kategorisasi tinggi nilai $X \geq (\mu + 1\alpha)$, kategori sedang $(\mu - 1\alpha) \leq X < (\mu + 1\alpha)$, dan untuk kategori rendah nilai $X < (\mu - 1\alpha)$. Adapun untuk hasil kategorisasi yang didapatkan dilihat pada tabel 4.9 berikut ini :

Tabel 4.9
Kategorisasi *Adversity Quotient*

Kategori	Kriteria	Frekuensi	Prosentase (%)
Tinggi	$X \geq 220$	2	1,9 %
Sedang	$140 \leq X < 220$	64	59,4 %
Rendah	$X < 140$	42	39,6 %

Sumber : Pengolahan Data 2017

Pada tabel 4.9 menjelaskan mengenai kategori dari variabel *adversity quotient* bahwa yang memiliki skor *adversity quotient* tinggi sebanyak 1,9 % (2 orang) sementara yang memiliki skor sedang sebanyak 59,4 % (64 orang) dan sebanyak 39,6 % (42 orang) memiliki skor *adversity quotient* rendah. Pada hasil kategorisasi ini dapat disimpulkan bahwa karyawan swalayan X kota Malang banyak memiliki *adversity quotient* yang sedang.

Hasil data ini menunjukkan bahwa karyawan dengan *adversity quotient* yang sedang dapat mengidentifikasi kinerja yang ditampilkan. Sehingga dalam menjalankan tugasnya terlihat tidak maksimal. Tentunya kategori sedang ini cenderung pada rendahnya *adversity quotient*. Pada dasarnya ada beberapa hal yang dapat menjadikan *adversity quotient* karyawan menjadi rendah termasuk adanya beban kerja yang dirasakan oleh karyawan.

Pada skor *emotional quotient* juga didapatkan hasil yang dijelaskan pada tabel 4.10 yang menerangkan kategori skor tinggi, rendah, dan sedang dalam rincian sebagai berikut :

Tabel 4.10
Kategorisasi *Emotional Quotient*

Kategori	Kriteria	Frekuensi	Prosentase (%)
Tinggi	$X \geq 99$	15	13,9 %
Sedang	$63 \leq X < 99$	83	76,9 %
Rendah	$X < 63$	10	9,3 %

Sumber : Pengolahan Data 2017

Pada tabel 4.10 menjelaskan mengenai skor *emotional quotient* yang didapatkan pada karyawan swalayan X. Tabel diatas menjelaskan mengenai skor *emotional quotient* yang tinggi sebanyak 13,9 % (15 orang), sementara untuk kategori sedang sebanyak 76,9 % (83 orang), dan untuk subjek dengan *emotional quotient* rendah hanya 9,3 % (53 orang). Berdasarkan ini dapat disimpulkan bahwa *emotional quotient* karyawan swalayan X banyak pada kategori sedang.

Kategori sedang diartikan bahwa karyawan dalam mengolah emosi masih mudah dipengaruhi oleh lingkungan kerjanya, sehingga rentan untuk mengarah pada kategori rendah. Bila dilihat dari usia, karyawan banyak berada pada masa perkembangan dewasa awal yang mana cenderung tidak dapat mengontrol emosinya dengan baik karena pada masa ini merupakan peralihan seorang remaja menuju dewasa (Desmita, 2005).

Data selanjutnya akan dibahas pada tabel 4.11 yang menjelaskan persebaran skor variabel beban kerja. Adapun rincian tabelnya seperti berikut ini :

Tabel 4.11
Kategorisasi Beban Kerja

Kategori	Kriteria	Frekuensi	Prosentase (%)
Tinggi	$X \geq 157$	15	13,6 %
Sedang	$101 \leq X < 157$	86	79,4 %
Rendah	$X < 101$	7	6,9 %

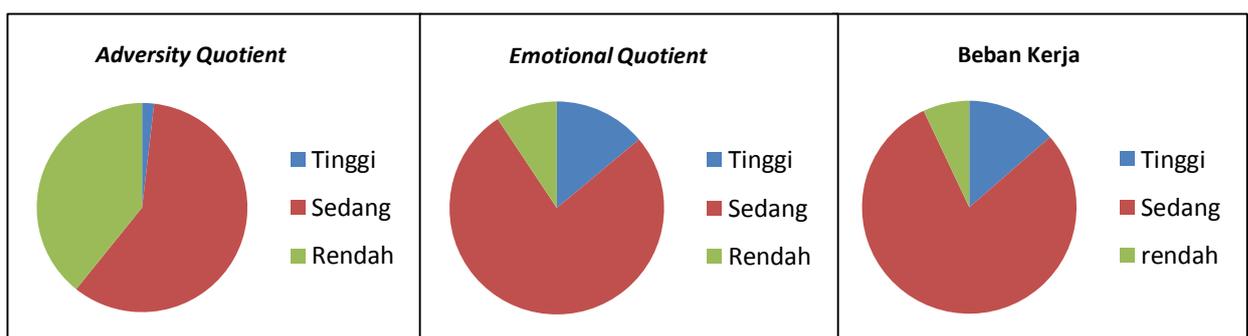
Sumber : Pengolahan Data 2017

Pada tabel 4.11 bahwa karyawan swalayan X beranggapan beban kerja tinggi sebanyak 13,6 % (15 orang) skor sedang sebanyak 79,4 % (21 orang) dan skor rendah sebesar 6,9 %. Berdasarkan temuan ini, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan swalayan X banyak merasakan beban kerja sedang.

Beban kerja sedang artinya subjek merasakan aktivitas kerja yang dilakukan banyak dengan waktu penyelesaian yang terbatas. Pada latar belakang masalah disebutkan pula bahwa lama bekerja dalam satu hari 8 jam tanpa jeda istirahat yang diberikan. Bila dilihat pada masa kerja karyawan didominasi oleh karyawan baru, sehingga karyawan belum terbiasa dan merasa lelah pada tugas-tugas kerja yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan pada masing-masing variabel, maka dapat digambarkan dengan grafik tentang kategori-kategori pada variabel. Adapun grafik yang ditunjukkan sebagai berikut :

Gambar 4.2
**Grafik skor *Adversity Quotient*,
Emotional Quotient, dan Beban Kerja**



Sumber : Pengolahan Data 2017

Berdasarkan data yang terkumpul dalam penelitian yang dilakukan pada tanggal 8 – 11 Mei 2017 pada 108 subjek, didapatkan hasil pada masing-masing skala terdapat dimensi maupun aspek yang dominan berdasarkan respon yang diberikan subjek. Menentukan dimensi atau aspek yang dominan dapat dilihat berdasarkan perbandingan paling tinggi nilai *pearson correlation* pada masing-masing dimensi maupun aspek dan signifikansinya (Purwanto, 2011). Adapun rinciannya sebagai berikut :

Tabel 4.12
**Dimensi/Aspek Dominan Skala *Adversity Quotient*,
Emotional Quotient, dan Beban Kerja**

<i>Adversity Quotient</i>		<i>Emotional Quotient</i>		Beban Kerja	
Dimensi	<i>Pearson correlation</i>	Aspek	<i>Pearson correlation</i>	Dimensi	<i>Pearson correlation</i>
C	0,702**	MED	0,463*	DM	0,612**
O2	0,771**	ME	0,504*	PD	0,759**
R	0,714**	MDS	0,717**	TD	0,778**
E	0,786**	MEO	0,643**	P	0,691**
		MH	0,508*	E	0,781**
				FR	0,369**

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Sumber : Pengolahan Data 2017

Pada tabel 4.12, dapat dilihat bahwa pada masing-masing skala terdapat dimensi yang memiliki nilai *pearson correlation* yang lebih tinggi daripada dimensi lainnya. Pada skala *adversity quotient* dimensi yang dominan adalah E (*endurance*) dengan nilai 0,786 dan signifikan. Sementara untuk dimensi C (*control*), O2 (*origin dan ownership*), maupun R (*reach*) memiliki nilai yang lebih kecil dari dimensi E. Pada dimensi E menjelaskan mengenai kemampuan seseorang dalam mempersepsi kesulitan dan kekuatan untuk menghadapi tantangan dengan menciptakan ide agar tercipta keberanian dalam diri (Stoltz,

2000). Maka dapat disimpulkan bahwa karyawan swalayan X kota Malang memiliki *adversity quotient* dominasi pada dimensi daya tahan (*endurance*).

Pada dimensi dalam *adversity quotient* yang dirasa masih kurang dan perlu untuk dikembangkan adalah dimensi *origin dan ownership*. Dimensi ini menjelaskan kemampuan seseorang dalam menilai kegagalan yang dialaminya berasal dari dalam dirinya sendiri ataupun berdasarkan asal munculnya kegagalan. Pada dimensi ini menggambarkan pandangan seseorang dalam melihat dirinya terhadap kegagalan dan mampu menunjukkan sikap yang memilih bangkit dari kegagalan yang dialami. Hal ini tentu mendorong seseorang untuk membentuk daya juangnya untuk menghadapi masalahnya.

Tabel 4.12 menjelaskan pula aspek dominan dari skala *emotional quotient*. Perbandingan *pearson correlation* yang paling tinggi merupakan aspek MDS (Memotivasi Diri Sendiri) dengan nilai 0,717. Sementara untuk aspek MED (Mengenali Emosi Diri), ME (Mengelola Emosi), MEO (Mengenali Emosi Orang lain) maupun MH (Membina Hubungan) masih memiliki nilai dibawah aspek memotivasi diri sendiri. Aspek memotivasi diri sendiri ini menjelaskan bahwa dalam mencapai kecerdasan emosi yang baik, maka harus memiliki motivasi diri baik dalam bentuk antusiasme, gairah, optimis maupun keyakinan diri (Goleman, 2005). Maka disimpulkan bahwa *emotional quotient* karyawan swalayan X kota Malang dominan pada aspek memotivasi diri sendiri.

Pada aspek lainnya yaitu aspek mengenali emosi orang lain ini juga menjadi aspek yang dinilai oleh subjek penelitian tinggi. Artinya perlu adanya pengembangan dan penanaman pada diri subjek. Pada aspek ini menggambarkan

bahwa kondisi emosi karyawan masih belum pada tahap mengenali emosi orang lain. Padahal aspek ini seharusnya menjadi aspek yang harus dikuasai oleh karyawan mengingat karyawan yang berinteraksi langsung terhadap konsumen, harus mengenali emosi konsumen sehingga memunculkan interaksi yang harmonis. Interaksi harmonis inilah yang kemudian menjadikan pandangan karyawan lebih kepada pekerjaan yang menyenangkan.

Berdasarkan tabel 4.12 menjelaskan dimensi dominan pada skala beban kerja yaitu dimensi E (*effort*) dengan nilai *pearson correlation* yang tinggi dibandingkan dimensi lainnya yaitu sebesar 0,781 dan signifikan. Pada dimensi DM (*Mental Demand*), PD (*Phisycal Demand*), TD (*Temporal Demand*), P (*Performance*), maupun FR (*Frustration Level*) memiliki nilai yang masih dibawah dimensi *effort* (usaha). Artinya bahwa seberapa besar usaha-usaha yang dikeluarkan oleh seorang pekerja baik secara mental maupun fisik untuk mencapai target pekerjaan (Tarwaka, 2004). Maka dapat disimpulkan bahwa karyawan swalayan X kota Malang memiliki beban kerja yang dominan pada dimensi usaha (*effort*) yang dikeluarkan dalam mencapai target pekerjaan.

Selain pada dimensi *effort* terdapat pula dimensi *temporal demand*. Maksud dari dimensi ini menggambarkan waktu yang dibutuhkan karyawan untuk dapat menyelesaikan dan mengerjakan pekerjaan-pekerjaan yang diberikan. Pada sebuah pekerjaan dengan waktu relatif singkat dalam penyelesaian-nya dalam sebuah pekerjaan, akan memberikan sebuah tekanan pada diri karyawan karena waktu yang singkat itu menjadi sebuah tantangan. Tantangan yang tidak dapat dijawab oleh karyawan maka akan memunculkan anggapan beban kerja pada diri

karyawan tersebut. maka penting untuk mengetahui batasan waktu dari penyelesaian sebuah pekerjaan agar tidak menjadi beban pada diri pekerja.

Adapun hasil yang diperoleh dari pengolahan data deskriptif ini didapatkan bahwa *adversity quotient* karyawan swalayan X kota Malang pada kategori sedang dengan presentase sebesar 59,4 % pada dimensi daya tahan (*endurance*). Pada variabel *emotional quotient* didapatkan bahwa karyawan berada pada kategori sedang dengan prosentasi 76,9 % pada aspek Memotivasi diri sendiri. Hasil yang ditunjukkan oleh skala beban kerja pada kategori sedang dengan presentase 79,4 % pada dimensi *effort* yaitu besarnya usaha yang dibutuhkan pekerja dalam mencapai target.

4.2.5. Analisa Data

1. Uji Prasyarat Analisis Jalur

Penelitian ini menggunakan analisis jalur sebagai analisa data yang dilakukan. Pada penelitian ini terdapat variabel moderator. Variabel moderator berfungsi untuk melemahkan ataupun meningkatkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis jalur variabel moderator ini menggunakan metode interaksi (*moderated regression analysis* - MRA). Sebelum melakukan analisis jalur, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data, homogenitas data dan lineritas data sebagai prasyarat penggunaan analisis jalur (Sarwono, 2007).

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data ini memiliki tujuan untuk membuktikan bahwa data yang diambil merupakan data yang sebarannya bersifat normal. Artinya data yang didapatkan berdasarkan populasi yang memiliki penyebaran yang normal. Uji

normalitas diperlukan dalam perhitungan statistik parametrik analisis jalur. Data normal memiliki nilai khas seperti mean, median dan modusnya sama dan titik yang berdekatan dengan garis (Purwanto, 2011). Pengujian normalitas ini menggunakan bantuan aplikasi komputer IBM SPSS 24.0 formula *kolmogorov smirnov*. Jika nilai signifikan $> 0,050$ maka data distribusi normal (Sugiyono, 2009). Adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N		Adversity	Emotional	Beban Kerja
		108	108	108
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0004	,0048	,0074
	Std. Deviation	14,65473	5,10204	7,89198
Most Extreme Differences	Absolute	,125	,128	,095
	Positive	,125	,105	,095
	Negative	-,073	-,128	-,079
Test Statistic		1,125	,928	1,195
Asymp. Sig. (2-tailed)		,065 ^c	,200 ^c	,087 ^c

a. Test distribution is Normal.

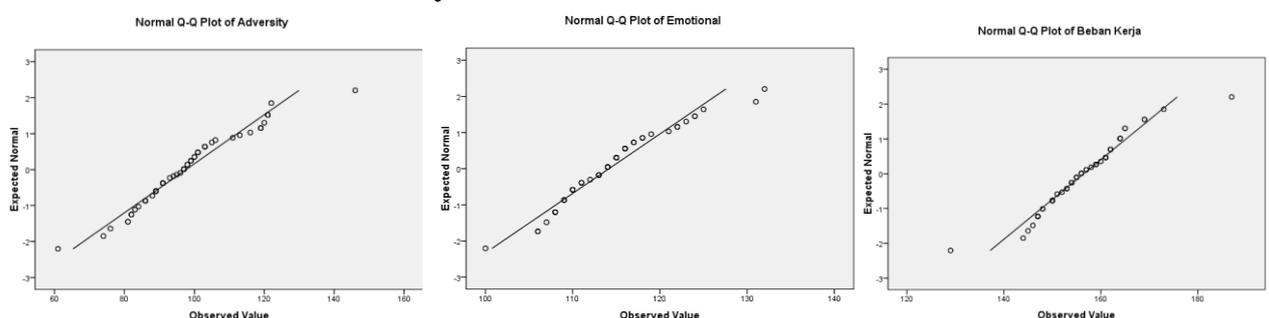
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Pengolahan Data SPSS 2017

Berdasarkan tabel 4.13 menjelaskan bahwa nilai signifikan pada masing-masing variabel lebih besar dari 0,050. Adapun rincian bahwa nilai untuk *adversity quotient* sebesar $0,065 > 0,050$, sementara *emotional quotient* memiliki nilai signifikan sebesar $0,200 > 0,050$ dan nilai beban kerja sebesar $0,087 > 0,050$. Maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel memiliki data yang normal. Adapun grafik penyebarannya sebagai berikut:

Gambar 4.3
Penyebaran Normalitas Data



b. Uji Homogenitas

Tujuan dari adanya uji homogenitas untuk dapat melihat varian dari populasi bernilai sama atau tidak (Suliyanto, 2005). Pada penelitian ini menggunakan analisis jalur yang mana membutuhkan populasi penelitian yang sama (Ghozali, 2013). Maka uji homogenitas digunakan untuk mengetahui varian dari beberapa populasi yang telah diteliti. Asumsi yang mendasari adalah varian dari beberapa populasi adalah sama, dengan pengambilan keputusan jika nilai signifikansi lebih dari 0,050.

Tabel 4.14
Hasil Uji Homogenitas *Emotional Quotient*

Test of Homogeneity of Variances

Adversity			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2,829	22	84	,200

Sumber : Pengolahan Data SPSS 2017

Pada tabel 4.14 pengujian homogenitas data dari *emotional quotient* didapatkan nilai signifikansinya sebesar $0,200 > 0,050$ yang menandakan bahwa populasi dalam penelitian ini merupakan populasi yang sama (homogen). Sementara untuk hasil uji homogenitas pada data beban kerja dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Homogenitas Beban Kerja

Test of Homogeneity of Variances

Adversity			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3,329	23	84	,275

Sumber : Pengolahan Data SPSS 2017

Pada tabel 4.15 pengujian homogenitas data beban kerja didapatkan nilai signifikansinya sebesar $0,275 > 0,050$ yang menandakan bahwa populasi dalam penelitian ini merupakan populasi yang sama (homogen).

c. Uji Linearitas

Pengujian linearitas ini untuk membuktikan bahwa data yang diterima memiliki hubungan yang linear antara variabel bebas (beban kerja) dan variabel terikat (*adversity quotient*). Begitu juga dengan variabel moderasi (*emotional quotient*) dengan variabel terikat harus memiliki hubungan linear. Uji linearitas ini merupakan mendapatkan hubungan yang linear antar variabel yang mana dibutuhkan dalam proses analisis jalur. Pengujian ini menggunakan aplikasi SPSS 24.0. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.16
Hasil Uji Linearitas Data

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Adversity Quotient * Emotional Quotient	Between Groups	(Combined)	14972,780	21	712,990	7,658	,000
		Linearity	373,409	1	373,409	4,011	,048
		Deviation from Linearity	14599,370	20	729,969	7,841	,643
	Within Groups		8006,656	86	93,101		
	Total		22979,435	107			
Beban Kerja * Adversity Quotient	Between Groups	(Combined)	3266,552	21	155,550	3,937	,000
		Linearity	1264,089	1	1264,089	31,995	,043
		Deviation from Linearity	2002,463	20	100,123	2,534	,920
	Within Groups		3397,772	86	39,509		
	Total		6664,324	107			

Sumber : Pengolahan Data SPSS 2017

Pada hasil pengujian linearitas tabel 4.16, diketahui bahwa signifikannya bernilai $0,920 > 0,050$ yang mana memiliki arti bahwa data yang didapatkan

memiliki hubungan yang linear antara beban kerja dengan *adversity quotient*. Pengujian linearitas juga dilakukan pada variabel moderator terhadap variabel terikat. Adapun hasilnya bahwa ada hubungan linearitas antara *adversity quotient* dengan *emotional quotient* didapatkan sebesar $0,643 > 0,050$. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antar variabel.

Berdasarkan uji prasyarat analisis jalur yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian bersifat normal, memiliki variasi homogen dan memiliki hubungan linear antar variabel. Maka data penelitian ini dapat digunakan dalam proses analisa data menggunakan analisis jalur variabel moderator.

2. Analisis Jalur

Pada dasarnya analisis jalur ini merupakan perkembangan dari penggunaan regresi linear berganda (Winarsunu, 2009). Penggunaan analisis jalur ini untuk menguji besarnya sumbangan koefisien jalur terhadap pengaruh atau hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Pada analisis jalur penelitian ini menggunakan variabel moderator yang mana variabel ini dapat mempengaruhi nilai pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Pengaruh yang diberikan oleh variabel moderator (M) akan dapat bernilai negatif (melemahkan) ataupun positif (meningkatkan). Sehingga nantinya akan muncul pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung.

Metode analisis jalur moderator terdapat dua bentuk yaitu MRA (*moderated regression analysis*) atau dikenal dengan metode interaksi dan metode residual (Sarwono, 2007). Pada penelitian ini menggunakan metode interaksi karena variabel bebas yang digunakan hanya satu dan tidak menyalahi aturan

multikoleniaritas (Juliandi, Irfan & Manurung, 2014). Penggunaan metode interaksi ini dilakukan dengan beberapa tahapan. Tahapan pertama yaitu menemukan pengaruh langsung antara variabel bebas (beban kerja) terhadap variabel terikat (*adversity quotient*). Adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 4.17
Hasil Pengaruh Beban Kerja dengan *Adversity Quotient*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,274	4,369		,030	,000
	Beban Kerja (X)	,168	,095	-,043	,772	,000

a. Dependent Variable: Adversity (Y)

Sumber : Pengolahan Data SPSS 2017

Pada tabel 4.17 menjelaskan besarnya pengaruh langsung beban kerja terhadap *adversity quotient* sebesar -0,043 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$. Berdasarkan hasil tersebut didapatkan pengaruh langsung beban kerja terhadap *adversity quotient* bernilai negatif dan signifikan. Ini menerangkan bahwa semakin tinggi tingkat beban kerja karyawan swalayan X maka semakin rendah *adversity quotient* yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Hasil ini juga menjawab hipotesis H_0 bahwa “terdapat pengaruh langsung beban kerja terhadap *adversity quotient*” dapat diterima.

Langkah selanjutnya yaitu mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel moderator terhadap variabel terikat. Hal ini untuk mengetahui pengaruh langsung yang dimiliki antar variabel. Adapun hasilnya didapatkan seperti dibawah ini :

Tabel 4.18
Hasil Pengaruh *Emotional Quotient* dengan *Adversity Quotient*

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,549	6,542		2,357	,000
	Emotional (M)	,307	,232	,132	1,323	,006

a. Dependent Variable: Adversity (Y)

Sumber : Pengolahan Data SPSS 2017

Hasil tabel 4.18 menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif antara *emotional quotient* terhadap *adversity quotient* dengan nilai sebesar 0,132 dan signifikansi $0,006 < 0,050$. Berdasarkan hasil ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif secara langsung *emotional quotient* terhadap *adversity quotient*. Artinya bahwa semakin tinggi *emotional quotient* seseorang, maka *adversity quotient* yang dimiliki juga semakin tinggi.

Selanjutnya merupakan hasil perhitungan pengaruh antara beban kerja dengan *emotional quotient*. Adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 4.19
Hasil Pengaruh Beban Kerja dengan *Emotional Quotient*

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,922	7,605		2,696	,000
	Beban Kerja (X)	,228	,059	,144	1,872	,000

a. Dependent Variable: Emotional (M)

Sumber : Pengolahan Data SPSS 2017

Pada tabel 4.19 menjelaskan besaran pengaruh beban kerja terhadap *emotional quotient* subjek penelitian. Diketahui bahwa nilai pengaruh antara variabel diatas sebesar 0,144 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$.

Berdasarkan hasil ini dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja dengan *emotional quotient*.

Pada bagian selanjutnya akan menjelaskan mengenai pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* dengan melalui *emotional quotient* sebagai moderatornya. Metode interaksi yang dimaksudkan merupakan hasil perkalian antara beban kerja dengan *emotional quotient* yang kemudian diregresikan dengan *adversity quotient*. Adapun hasil yang dipaparkan oleh aplikasi program IBM SPSS 24.0 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.20
Hasil Pengaruh Beban Kerja, *Emotional Quotient* dan moderator (beban kerja \times *emotional quotient*) dengan *Adversity Quotient*

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-10,753	17,818		-,567	,000
	Emotional (M)	2,182	2,182	,260	1,000	,000
	Beban Kerja (X)	1,078	1,174	,098	,915	,000
	Moderator	-,011	,014	-,106	-,810	,000

a. Dependent Variable: Adversity (Y)

Sumber : Pengolahan Data SPSS 2017

Pada tabel 4.20 menjelaskan besarnya pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* setelah adanya interaksi sebesar 0,098 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$ yang berarti terdapat hubungan positif dan signifikan. Pada tabel 4.20 juga menjelaskan pengaruh *emotional quotient* terhadap *adversity quotient* setelah adanya interaksi besar pengaruhnya yaitu 0,260 dan signifikansi $0,000 < 0,050$. Artinya bahwa pengaruh *emotional quotient* terhadap *adversity quotient* positif dan signifikan. Berdasarkan hasil pengaruh ini maka didapatkan

pengaruh beban kerja dan *emotional quotient* terhadap *adversity quotient* setelah adanya interaksi berpengaruh positif dan signifikan.

Hasil pada tabel 4.20 ditemukan pengaruh positif dan signifikan beban kerja terhadap *adversity quotient* secara tidak langsung. Bila dibandingkan dengan hasil pengaruh pada tabel 4.17 menjelaskan pengaruh langsung beban kerja terhadap *adversity quotient* dan 4.18 menjelaskan pengaruh langsung *emotional quotient* terhadap *adversity quotient* maka muncul perbedaan. Garis besar perbedaan yang nampak adalah nilai pengaruh secara tidak langsung baik beban kerja terhadap *adversity quotient* maupun *emotional quotient* terhadap *adversity quotient*, lebih besar daripada nilai pengaruh secara langsung.

Pada tabel 4.20 juga dijelaskan hasil dari pengaruh interaksi antara *emotional quotient* dengan beban kerja (beban kerja \times *emotional quotient*) terhadap *adversity quotient*. Pada tabel 4.20 nilai dari moderator (interaksi) menunjukkan -0,106 dengan signifikansi $0,000 < 0,050$. Berdasarkan hasil yang ditemukan bahwa interaksi beban kerja dengan *emotional quotient* terhadap *adversity quotient* memiliki pengaruh yang bernilai negatif dan signifikan.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa hasil dari analisis jalur dengan metode interaksi ini menggambarkan bahwa *emotional quotient* menjadi moderator yang dapat melemahkan pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient*. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengaruh antara nilai moderator (interaksi) dengan *adversity quotient* yang bernilai negatif. Arti dari nilai negatif bahwa posisi *emotional quotient* menjadi pelemah pengaruh. Selain itu dijelaskan pula bahwa dampak dari adanya *emotional quotient* yang melemahkan pengaruh beban kerja

terhadap *adversity quotient* ini dilihat pada perbedaan hasil pengaruh secara langsung maupun tidak langsung. Pada pengaruh langsung (tabel 4.17) diketahui bahwa beban kerja berpengaruh negatif, namun pada hasil pengaruh secara tidak langsung dengan munculnya *emotional quotient* sebagai moderator (tabel 4.20) berubah menjadi pengaruh positif. Artinya *emotional quotient* menjadi moderator dengan cara melemahkan pengaruh negatif beban kerja terhadap *adversity quotient* menjadi positif. Maka berdasarkan hasil penjabaran tabel 4.20 dapat menjawab hipotesis H₁ bahwa “terdapat pengaruh tidak langsung antara beban kerja terhadap *adversity quotient* melalui *emotional quotient* sebagai variabel moderator”, dapat diterima.

Proses selanjutnya menemukan nilai variasi pengaruh pada masing-masing variabel. Nilai variasi pengaruh dapat dilihat nilai R² pada tabel *model summary* yang menjelaskan koefisien determinasi variabel. Berdasarkan hasil pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* maka dapat dilihat pada hasil IBM SPSS 24.0 berikut ini :

Tabel 4.21
Hasil Koefisien Diterminasi Beban Kerja

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,436 ^a	,306	,182	5,49948

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja (X)

Sumber : Pengolahan Data SPSS 2017

Pada hasil R² atau R *Square* yang ditunjukkan pada tabel 4.21 sebesar 0,306 yang berarti bahwa 30,6 % variasi *adversity quotient* dapat dijelaskan oleh variasi dari beban kerja, sedangkan sisanya sebesar 69,4 % dijelaskan oleh

variabel lain. Variasi selain beban kerja yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini adalah *pressure* (tekanan). Berdasarkan analisis deskriptif yang dilakukan oleh Sanjaya (2013) bahwa adanya *pressure* dari perusahaan dapat menyebabkan munculnya stres kerja. Stres kerja ini merupakan salah satu bentuk ketidaktahanan seseorang dalam menghadapi tantangan (Basuki, 2012).

Begitu pula pada variabel bebas (beban kerja) dan variabel moderator (*emotional quotient*) memiliki variasi yang dapat menjelaskan variabel terikat. Hal ini dapat diperoleh berdasarkan hasil berikut ini :

Tabel 4.22
Hasil Koefisien Diterminasi Beban Kerja dan *Emotional Quotient*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,219 ^a	,638	,030	14,43447

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja (X), Emotional (M)

Sumber : Pengolahan Data SPSS 2017

Pada hasil tabel 4.22 menjelaskan bahwa nilai R^2 sebesar 0,638 yang memiliki arti bahwa 63,8 % variasi *adversity quotient* dapat dijelaskan oleh *emotional quotient* dan beban kerja. Sebanyak 36,2 % sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lainnya. Variasi yang dapat dijelaskan adalah stres kerja dan motivasi. Penelitian yang dilakukan oleh Sho'imah (2010) bahwa sejatinya mahasiswa yang memiliki ketahanan dalam menghadapi rintangan akan dapat mentoleransi munculnya stres. Maka baik motivasi maupun stres kerja dapat menjelaskan *adversity quotient* selain beban kerja dan *emotional quotient*.

Perhitungan-perhitungan yang telah dilakukan untuk menguji hipotesis-hipotesis yang diajukan. Hasil perhitungan dan pengolahan data menyatakan

terdapat pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* melalui *emotional quotient* sebagai moderator pada karyawan swalayan X kota Malang dan semua hipotesis dapat diterima.

4.3. Hasil Penelitian

Berdasarkan tahapan pelaksanaan penelitian dan hasil pengolahan maupun analisa data yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil temuan-temuan penelitian yang dilakukan. Temuan hasil penelitian dijelaskan secara singkat dalam poin-poin berikut ini :

4.3.1. Tingkat *adversity quotient*

Berdasarkan hasil pengolahan data deskriptif pada tabel 4.9 diketahui bahwa tingkat *adversity quotient* karyawan sedang dengan persentase 59,4 %. Artinya bahwa karyawan swalayan X cenderung menyerah pada tantangan dan beban kerja yang diberikan perusahaan, sehingga terlihat dari sikap kerja yang membuat konsumen merasa tidak nyaman.

4.3.2. Tingkat *emotional quotient*

Berdasarkan hasil pengolahan data deskriptif pada tabel 4.10 diketahui bahwa tingkat *emotional quotient* karyawan sedang dengan persentase 76,9 %. Artinya bahwa karyawan dalam mengolah emosi masih mudah dipengaruhi oleh lingkungan kerjanya. Sehingga rentan untuk mengarah pada kategori rendah.

4.3.3. Tingkat beban kerja

Berdasarkan hasil pengolahan data deskriptif pada tabel 4.11 diketahui bahwa tingkat beban kerja karyawan sedang dengan persentase 79,4 %. Artinya

bahwa karyawan merasa bahwa aktivitas kerja yang dilakukan cenderung banyak dengan waktu penyelesaian yang terbatas. Sehingga muncul rasa lelah kemudian memilih untuk menyerah pada beban kerja yang ada.

4.3.4. Hasil pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient*

Berdasarkan hasil analisa data pada tabel 4.17 didapatkan nilai pengaruh sebesar -0,043 dengan signifikansi $0,000 < 0,050$. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* secara langsung bernilai negatif dan signifikan. Artinya semakin tinggi beban kerja yang dirasakan oleh karyawan maka semakin rendah *adversity quotient* yang dimiliki karyawan tersebut.

4.3.5. Hasil pengaruh *emotional quotient* terhadap *adversity quotient*

Berdasarkan hasil analisa data pada tabel 4.18 didapatkan nilai pengaruh sebesar 0,132 dengan signifikansi $0,006 < 0,050$. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh *emotional quotient* terhadap *adversity quotient* secara langsung bernilai positif dan signifikan. Artinya semakin tinggi *emotional quotient* karyawan maka semakin tinggi pula *adversity quotient* yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

4.3.6. Hasil pengaruh beban kerja terhadap *emotional quotient*

Berdasarkan hasil analisa data pada tabel 4.19 didapatkan nilai pengaruh sebesar 0,144 dengan signifikansi $0,000 < 0,050$. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* secara langsung bernilai positif dan signifikan. Artinya semakin tinggi beban kerja yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi pula *emotional quotient* yang dimiliki karyawan tersebut.

4.3.7. Hasil pengaruh antara beban kerja dan *emotional quotient* terhadap *adversity quotient*

Berdasarkan hasil analisa data pada tabel 4.20 menggunakan analisis jalur variabel moderator dengan metode interaksi (perkalian antara beban kerja dengan *emotional quotient*) sebagai moderatornya didapatkan hasil sebesar -0,106 dengan signifikansi $0,000 < 0,050$. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* secara tidak langsung melalui *emotional quotient* sebagai moderator bernilai negatif dan signifikan. Artinya posisi *emotional quotient* sebagai moderator yang dapat melemahkan pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient*.

Dijelaskan juga dalam tabel 4.20 perubahan nilai pada masing-masing variabel setelah dilakukannya analisis jalur variabel moderator dengan menggunakan metode interaksi. Hasilnya antara lain :

a. Hasil pengaruh antara beban kerja dengan *adversity quotient*

Pada hasil analisis jalur tabel 4.20 dengan metode interaksi ini didapatkan nilai pengaruh secara tidak langsung sebesar 0,098 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya *emotional quotient* sebagai moderator dapat melemahkan pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* sehingga menjadi pengaruh positif dan signifikan. Artinya *emotional quotient* dapat melemahkan pengaruh beban kerja yang tinggi terhadap *adversity quotient* menjadi meningkat.

Selain itu, dapat dilihat bahwa pengaruh secara tidak langsung dengan adanya *emotional quotient* sebagai moderator yang melemahkan pengaruh beban

kerja terhadap *adversity quotient* menjadikan nilai pengaruhnya lebih besar dari nilai pengaruh langsung yaitu $0,098 > -0,043$. Artinya pengaruh tidak langsung ini lebih efisien dalam penggunaannya.

b. Hasil pengaruh antara *emotional quotient* dengan *adversity quotient*

Pada hasil analisis jalur tabel 4.20 dengan metode interaksi ini didapatkan nilai pengaruh secara tidak langsung sebesar 0,260 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$. Hal ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung pengaruh *emotional quotient* terhadap *adversity quotient* meningkat. Sehingga pengaruh *emotional quotient* terhadap *adversity quotient* secara tidak langsung memiliki nilai lebih besar daripada nilai pengaruh langsung $0,260 > 0,132$.

4.3.8. Nilai koefisien diterminasi beban kerja

Koefisien diterminasi ini untuk dapat mengetahui seberapa besar variasi variabel bebas (beban kerja) dalam menjelaskan variabel terikat (*adversity quotient*). Hasil koefisien diterminasi yang ditunjukkan oleh nilai R^2 sebesar 0,306 yang berarti sebesar 30,6 % variasi *adversity quotient* dapat dijelaskan oleh variabel beban kerja.

4.3.9. Nilai koefisien diterminasi beban kerja dan *emotional quotient*

Koefisien diterminasi ini untuk dapat mengetahui seberapa besar variasi variabel bebas (beban kerja) dan variabel moderator (*emotional quotient*) dalam menjelaskan variabel terikat (*adversity quotient*). Hasil koefisien diterminasi yang ditunjukkan oleh nilai R^2 sebesar 0,638 yang berarti sebesar 63,8 % variasi *adversity quotient* dapat dijelaskan oleh variabel beban kerja dan variabel *emotional quotient*.

4.4. Pembahasan

4.4.1. Pengaruh Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient*

Sesuai dengan hasil yang digambarkan dari hasil analisis data yang telah dilakukan sebelumnya bahwa terdapat pengaruh negatif secara langsung dan juga signifikan antara beban kerja dengan *adversity quotient* sebesar -0,043. Data ini menggambarkan dan menjelaskan bahwa secara langsung beban kerja dapat mempengaruhi *adversity quotient* secara negatif, artinya bahwa beban kerja yang tinggi dapat mempengaruhi *adversity quotient* menjadi rendah. Berdasarkan data ini karyawan swalayan X kota Malang memiliki beban kerja yang tinggi sehingga berpengaruh pada *adversity quotient*-nya menjadi rendah. Dampak dari pengaruh ini terlihat pada kinerja karyawan (Dewi, 2013). Kinerja yang ditampilkan mencerminkan kemampuan *adversity quotient* karyawan, yang mana dengan penampilan kinerja yang kurang baik dapat diartikan bahwa karyawan telah menyerah terhadap beban kerja yang tinggi sehingga memilih untuk bekerja dengan kesan kurang semangat dan apa adanya. Hal ini kemudian menjadikan konsumen merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Terlihat sikap kerja karyawan swalayan X kota Malang ini saat menjalankan tugasnya untuk melayani konsumen. Tampak karyawan tidak dapat memberikan sikap yang ramah sehingga menimbulkan kesan pada konsumen mengenai pelayanan yang tidak menyenangkan. Terkadang didapatkan karyawan yang harus melayani konsumen ini lebih terfokus pada pekerjaan lainnya seperti

mengatur dan menata barang-barang kembali atau membersihkan area lokasi kerjanya. Padahal pekerjaan tersebut bukanlah pekerjaan utama.

Penelitian ini membuktikan bahwa karyawan 79,4 % merasa beban kerja yang dihadapinya cenderung dirasa tinggi. Kecenderungan tingginya beban kerja yang dirasakan ini dikarenakan karyawan hanya berfokus pada tuntutan dan tugas-tugas yang harus diselesaikan, sehingga mengabaikan tugas utama dalam melayani konsumen. Oleh karena itu terlihat kinerja karyawan yang buruk. Pada penelitian Fraser (2002) bahwa adanya beban kerja sebagai salah satu sumber munculnya stres kerja yang dapat menyebabkan kinerja karyawan turun karena tidak puas dengan pekerjaannya.

Pada hasil deskriptif data variabel beban kerja didapatkan bahwa dimensi yang dominan adalah *effort* (usaha) yaitu besarnya usaha yang dikeluarkan oleh karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan baik secara mental maupun fisik. Diketahui bahwa aitem yang menjelaskan dimensi *effort* ini antara lain bahwa, karyawan berusaha keras untuk dapat mengurangi pekerjaan yang menumpuk; secara mental berusaha untuk bekerja sebaik mungkin; jika terdapat komentar maka karyawan akan berusaha untuk memperbaiki cara kerjanya; merasa lelah dengan tugas-tugas yang diberikan, sehingga usaha dalam menyelesaikan tugasnya berkurang.

Pada dimensi *effort* atau besarnya usaha yang dikeluarkan oleh karyawan dalam bekerja terlihat bahwa karyawan mengeluarkan usaha yang besar dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dan tuntutan-tuntutan yang harus diselesaikan. Besarnya usaha karyawan dalam menjalankan pekerjaannya maka

akan muncul rasa lelah pada diri karyawan yang kemudian menjadikan karyawan merasa tidak bersemangat dalam bekerja dan menjadikan karyawan bekerja tidak bersemangat dan cenderung bekerja dengan sesuka hati. Selain itu terdapat dimensi *temporal demand* yang mana menggambarkan waktu yang dibutuhkan oleh karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Beban kerja ini merupakan anggapan karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, dengan usaha yang besar untuk dapat menyelesaikan tugasnya, maka karyawan akan merasakan beban secara terus menerus. Ketika *adversity quotient* yang dimiliki karyawan juga dirasa kurang, maka pekerjaan yang banyak dan menumpuk akan semakin membuat karyawan merasakan beban tiada henti.

Keseharian karyawan swalayan X bekerja dengan apa adanya malah cenderung terlihat kurang bersemangat tergambar oleh sikapnya terhadap konsumen. Berdasarkan informasi yang didapatkan hasil wawancara tidak langsung dengan pihak manajer pada tanggal 7 Mei 2017. Pihak manajer menjelaskan bahwa sesungguhnya dalam sistem kerja di swalayan X memiliki penilaian kinerja, namun terdapat berbagai alasan tertentu menjadikan penilaian kinerja ini kurang berjalan maksimal. Hal ini kemudian menjadikan karyawan cenderung untuk bekerja dengan sesuka hati tanpa adanya perasaan bahwa terdapat pengontrolan baik dari pihak pengelola maupun manajer yang menangani karyawan langsung. Berdasarkan hal ini juga dapat menjadikan karyawan kehilangan motivasi yang menjadikan karyawan enggan untuk bertahan dalam menghadapi tugas-tugas pekerjaannya.

Minimnya waktu istirahat ini juga dapat menjadikan karyawan merasa lelah untuk menghadapi beban kerja. Hal ini dijelaskan oleh Mutia (2014) adanya beban kerja dapat menimbulkan rasa lelah pada karyawan. Minimnya waktu istirahat dan banyaknya tuntutan maupun tugas-tugas tambahan dapat pula menimbulkan perasaan tertekan. Perasaan ini bila dipandang dengan perspektif yang negatif akan menimbulkan anggapan hal tersebut adalah beban. Anggapan ini membuat karyawan swalayan X kota Malang menyerah dan akhirnya memilih untuk bekerja dengan apa adanya sehingga memilih untuk tidak menjalankan pekerjaan dengan seharusnya.

Keadaan karyawan dengan anggapan dan perasaan menyerah terhadap beban kerja ini dapat dijelaskan sebagai cenderung rendahnya *adversity quotient*. Kecenderunga rendahnya *adversity quotient* ini ditunjukkan oleh hasil pengolahan data sebesar 59,4%. *Adversity quotient* rendah dijelaskan oleh Stoltz (2000) sebagai orang-orang yang memilih untuk menyerah terhadap tantangannya. Stoltz (2000) menyebutnya sebagai *campers* yaitu orang-orang yang tengah menghadapi rintangan memilih untuk keluar, berhenti, menghindari kewajiban, ataupun mundur dari tantangan saat melakukan pendakian gunung. Pada karyawan swalayan X terlihat memiliki ciri-ciri sebagai seorang *campers*. Hal ini terlihat dalam menjalankan pekerjaannya karyawan swalayan X memilih untuk menghindari kewajibannya dalam melayani konsumen. Menghindari bukan berarti tidak sama sekali mengerjakan, namun terlihat bekerja dengan tidak sesuai dengan tuntutan dan keinginan dari pihak perusahaannya. Berdasarkan terlihatnya kinerja karyawan ini, menjadikan terlihat pula *adversity quotient* karyawan yang rendah.

Sehingga dibutuhkan pengembangan *adversity quotient* agar menjadikan karyawan lebih dapat mengerjakan pekerjaan-nya dengan sebaik mungkin.

Pada hasil deskriptif data menunjukkan bahwa dimensi *adversity quotient* yang dominan adalah *endurance*. Dimensi ini menjelaskan kemampuan seseorang dalam mempersepsi kesulitan dan kekuatan dalam menghadapi kesulitan tersebut dengan menciptakan ide dalam mengatasi masalah sehingga menimbulkan ketegaran hati dan keberanian dalam penyelesaian masalah dapat terwujud.

Pada dimensi *adversity quotient* yang dominan merupakan *endurance* atau daya tahan seseorang dalam mempersepsikan beban kerja. Persepsi yang dimunculkan karyawan dalam menilai suatu tantangan ataupun beban kerja jika *adversity quotient* karyawan rendah, maka akan ada perasaan ketakutan dalam menghadapi tantangan maupun beban tersebut. Perasaan ini akan menghambat karyawan dalam menunjukkan kinerja dan sikap kerja yang baik. Sehingga karyawan akan terkurung dalam perasaan tersebut terus-menerus tanpa ada perubahan dalam dirinya. Hal ini kemudian akan menimbulkan stres kerja pada diri karyawan. Dimensi *endurance* ini sesungguhnya merupakan hal yang penting dalam diri karyawan terutama dalam menjalankan pekerjaannya untuk dapat melayani konsumen dengan baik.

Tentunya dimensi *endurance* atau daya tahan untuk mempersepsi tantangan sangat diperlukan mengingat pekerjaan yang diterima oleh karyawan swalayan X tidak hanya terbatas pada melayani konsumen saja, namun terdapat tugas-tugas tambahan yang membuat usaha atau *effort* karyawan lebih besar dilakukan. Jika dalam dimensi *endurance* ini lemah, maka karyawan tidak akan

menimbulkan kepuasan kerja dalam dirinya. Hal ini dikarenakan bahwa persepsi daya tahan karyawan yang muncul akan memberikan menambah ketakutan dan menghambat karyawan dalam menyelesaikan beban kerja ataupun menjawab tantangan kerja yang diterimanya.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan sebelumnya diketahui bahwa banyaknya karyawan dengan tingkat *adversity quotient* rendah ini disebabkan oleh adanya beban kerja yang melebihi kapasitas karyawan sehingga terlihat karyawan yang tidak melakukan pekerjaannya dengan baik. Padahal dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen merupakan tugas utama bagi karyawan yang berhadapan langsung dengan konsumen.

Jika dilihat kembali bahwa sebenarnya tantangan tidak hanya terbatas pada tugas-tugas fisik saja (Anoraga, 2009). Ketika melakukan pelayanan terhadap konsumen yang banyak, akan muncul tantangan-tantangan beragam. Hal ini dikarenakan pada dasarnya konsumen yang beragam dengan kebutuhan yang beragam dan juga karakteristik yang beragam akan memberikan tantangan tersendiri. Pada prosesnya jika karyawan hanya dengan tugas fisik saja menyerah, maka bukan hal mustahil bagi karyawan akhirnya mengakhiri kontrak kerjanya.

Pada penjelasan pihak manajer saat dilakukan wawancara tidak langsung pada tanggal 7 Mei 2017 kesimpulan yang didapatkan bahwa sebenarnya kerja dari karyawan yang melayani konsumen tidak berat. Pada dasarnya perusahaan sudah menyediakan kurir yang membersihkan ruangan dan menata barang-barang yang ada, namun karena terdapat suatu alasan perusahaan, maka kurir tersebut hanya diminta bekeja insidental sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Sehingga

dalam kesehariannya, tugas karyawan yang melayani konsumen pun bertambah. Namun perusahaan telah menentukan pembagian tugas-tugas tersebut sesuai dengan *shift-shift* karyawan.

Pandangan Stoltz (2000) tentang *adversity quotient* ini menggambarkan bahwa seseorang dalam mencapai titik kesuksesan membutuhkan suatu kemampuan untuk bertahan dalam menghadapi permasalahan dan kesulitan-kesulitan yang ada. Kesuksesan bukan hanya ditorehkan pada prestasi yang dimiliki saja, namun kesuksesan sejati menurut Stoltz (2002) merupakan suatu keadaan dimana seseorang dapat melangkah maju untuk mencapai tujuan dan menghadapi tantangannya yang ada. Hal ini mengarah pada kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan. Berdasarkan pandangan Stoltz ini dapat menjelaskan bahwa karyawan swalayan X belum mencapai kesuksesannya dikarenakan karyawan yang bersangkutan belum melangkah maju untuk mencapai tujuan dan tidak dapat menghadapi tantangan kerja yang ada.

Menghadapi tantangan maupun suatu beban butuh motivasi karena kemampuan dalam menghadapi tantangan muncul jika terdapat motivasi didalamnya (Wisesa & Indrawati, 2016). Adanya *adversity quotient* ini sesungguhnya untuk dapat menjadi sebuah kekuatan bagi karyawan untuk dapat mengatasi beban kerja yang dimiliki. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh LePine dan Podsakoff (dalam Wu, 2011) bahwa adanya sumber stres kerja seperti tuntutan dan beban kerja akan memberikan motivasi seseorang untuk bekerja lebih baik. Beban kerja yang tinggi dengan adanya motivasi dalam *adversity quotient* yang tinggi maka seseorang akan mampu mencapai kesuksesannya.

4.4.2. Pengaruh Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient* melalui *Emotional Quotient*

Hasil yang didapatkan berdasarkan proses analisa data, maka didapatkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap *adversity quotient* melalui *emotional quotient*. Adanya *emotional quotient* dalam pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* dapat menjadi sebuah moderator yang dapat melemahkan. Artinya pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* dapat dilemahkan jika adanya *emotional quotient* yang ikut mempengaruhi antara beban kerja dan *adversity quotient*.

Nilai pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap *adversity quotient* melalui *emotional quotient* sebagai moderator berdasarkan metode interaksi (*moderated regression analysis* - MRA) yang dilakukan menunjukkan nilai -0,106 dengan signifikansi $0,000 < 0,050$. Nilai ini menjelaskan bahwa *emotional quotient* menjadi moderator pelemah pengaruh antara beban kerja terhadap *adversity quotient*. Sementara nilai yang didapatkan pada pengaruh tidak langsung *emotional quotient* terhadap *adversity quotient* adalah 0,260 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$. Menunjukkan terdapat pengaruh yang besar antara *emotional quotient* terhadap *adversity quotient*.

Pada pengujian pengaruh tidak langsung ini juga menjelaskan bahwa pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* ini berubah menjadi pengaruh positif sebesar 0,098 dan signifikan $0,000 < 0,050$. Hal ini menjelaskan bahwa dengan pengaruh tidak langsung melalui *emotional quotient* sebagai moderatornya menjadikan pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* mengarah pada

pengaruh positif. Berdasarkan ini *emotional quotient* dapat melemahkan pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient*. Artinya bahwa jika awalnya beban kerja tinggi maka akan mempengaruhi *adversity quotient* menjadi rendah, namun ketika terdapat *emotional quotient* maka pengaruh beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan *adversity quotient*.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2013) menyebutkan adanya *emotional quotient* dapat melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Begitu pula pada penelitian yang dilakukan oleh Wu (2011) bahwa *emotional intelligence* dapat menghubungkan persepsi seseorang terhadap stres kerja yang dimilikinya sehingga dapat menjadikan kinerjanya lebih baik. Pasalnya Wu dalam penelitiannya menemukan bahwa tidak semua karyawan merasakan stres kerja karena persepsi pada karyawan pada tuntutan dan beban kerja berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh Kasmarani (2012) bahwa beban kerja mental dapat mempengaruhi stres kerja perawat. Penelitian Kasmarani ini menggambarkan bahwa beban kerja mental-lah yang memiliki pengaruh pada stres kerja sehingga mempengaruhi tingkat *emotional quotient* maupun *adversity quotient*.

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijabarkan secara singkat dapat dipahami bahwa kehadiran *emotional quotient* sebagai moderator memiliki peran yang dapat melemahkan pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient*. Berdasarkan hasil wawancara spontan pada pihak manajer pada tanggal 7 Mei 2017 menyebutkan bahwa karyawan yang baru bekerja saat ini merupakan karyawan yang telah melewati masa magang selama 3 bulan. Selama masa

magang karyawan telah diberikan berbagai pelatihan secara tidak langsung oleh karyawan lama untuk melayani konsumen. Berdasarkan hasil wawancara ini dapat diartikan bahwa selama masa magang, secara tidak langsung karyawan mempelajari tugas pekerjaan dari senior. Sehingga dalam proses magang ini karyawan baru mendapat pengalaman dalam melayani konsumen.

Dampak dari proses magang salah satunya dapat melihat keseriusan seseorang dalam melakukan pekerjaan. Keseriusan seseorang dalam melakukan pekerjaan membutuhkan proses adaptasi. Sehingga dalam proses adaptasi ini memunculkan proses pembelajaran. Keadaan ini dijelaskan dalam penelitian Song dan Woo (2015) pada perawat magang pada Klinik Perawatan di Seoul. Walaupun demikian terkadang karyawan swalayan X kota Malang masih memiliki kesulitan untuk mengontrol emosi. Maka berdasarkan hal ini dikatakan *emotional quotient* karyawan swalayan X cenderung kurang stabil dan rentan menjadi emosional.

Emotional quotient dalam perusahaan jasa (swalayan) merupakan sebuah faktor yang penting dalam prosesnya. Terutama pada karyawan yang berhadapan langsung pada konsumen. Dibutuhkan kemampuan karyawan mengolah emosinya sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik pada konsumen. *Emotional quotient* ini dapat memberikan pengaruhnya dalam anggapan karyawan terhadap beban kerja yang dirasakan. Sehingga ketika adanya *emotional quotient* dalam karyawan baik, beban kerja yang dianggap tinggi dapat diterima sehingga *adversity quotient* dapat memainkan peranannya untuk dapat memberikan ketahanan pada karyawan dalam menghadapi anggapan beban kerja tersebut. kemudian kinerja yang ditampilkan karyawan akan jauh lebih baik dan dapat

bekerja dengan inovasi dan motivasi diri yang jauh lebih baik. Pekerjaan yang banyak pun bukan lagi menjadi beban namun menjadi suatu gairah hidup karyawan.

Pada aspek *emotional quotient* yang paling dominan merupakan memotivasi diri sendiri. Motivasi dalam *emotional quotient* merupakan aspek yang mana dalam mengolah dan mnegontrol emosi dibutuhkan motivasi yang dapat merasakan empati dalam diri seseorang. Pada karyawan swalayan X diketahui bahwa emosi yang dimiliki cenderung tidak dapat terkontrol. Sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan cenderung terbawa oleh emosi yang dimilikinya dan tidak dapat membedakan emosi yang tepat dalam melayani konsumen. Akibatnya dalam melayani konsumen, karyawan dianggap tidak dapat memberikan pelayanan yang baik.

Aspek memotivasi diri sendiri untuk dapat berempati ataupun memunculkan sebuah perasaanya seseorang untuk dapat merasakan emosi pada orang lain merupakan aspek yang diperlukan bagi seorang karyawan yang berada dalam sebuah perusahaan jasa terutama ketika melayani konsumen. Artinya bahwa seorang karyawan akan mampu memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kesan yang baik pada konsumen karena karyawan mampu untuk merasakan emosi dan berempati pada konsumen.

Pada pengaruhnya terhadap beban kerja dengan *adversity quotient*, sesungguhnya *emotional quotient* ini mampu untuk dapat merubah keadaan. Pada berbagai penelitian bahwa *emotional quotient* sendiri memiliki pengaruh yang signifikan baik dengan beban kerja maupun *adversity quotient*. Artinya bahwa

emotional quotient dapat mempengaruhi beban kerja. Bentuk pengaruh ini dapat terlihat ketika seseorang dapat mengendalikan emosinya maka pekerjaan-pekerjaan yang banyak sekali pun yang dapat dianggap beban akan diterima dalam keadaan emosi yang baik. Begitupula dengan *adversity quotient*. *Emotional quotient* dapat mempengaruhi *adversity quotient* secara signifikan. Artinya bahwa dengan pengelolaan emosi yang baik, maka muncul sikap yang memilih untuk bertahan dalam menghadapi masalah dan memilih untuk menghadapi tantangan yang ada dihadapannya. Pada dasarnya *emotional quotient* dapat mendorong seseorang untuk dapat meningkatkan *adversity quotient* dan memunculkan sikap-sikap pantang menyerah pada diri seseorang. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa adanya *emotional quotient* dalam pengaruhnya diantara beban kerja dengan *adversity quotient* akan memberikan dampak yang dapat mengubah beban kerja dan *adversity quotient* lebih baik.

Pada hasil yang didapatkan setelah mengolah data penelitian diketahui bahwa karyawan swalayan X memiliki skor *emotional quotient* sebanyak 76,9 %. Skor ini menjelaskan bahwa *emotional quotient* karyawan berada pada kategori sedang. Kategori sedang dimaksud disini bahwa karyawan swalayan X dalam mengelola emosinya masih terpengaruh oleh lingkungan kerja sehingga rentan menjadi rendah. Dijelaskan pula bahwa terdapat pengaruh positif secara langsung antara *emotional quotient* dengan *adversity quotient* dengan nilai sebesar 0,132 dan signifikan sebesar $0,006 < 0,050$. Maka berdasarkan hasil ini dapat dikatakan bahwa baik secara langsung maupun tidak langsung *emotional quotient* berpengaruh terhadap *adversity quotient*.

Pada hasil deskriptif data menunjukkan bahwa aspek *emotional quotient* yang dominan adalah memotivasi diri sendiri. Aspek ini menjelaskan bahwa motivasi berupa ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan motivasi yang positif, yaitu antusiasme, gairah, optimis dan keyakinan diri.

Kecerdasan emosi (*emotional quotient*) sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, serta mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual (Goleman, 2005). Sejalan dengan pengertian Goleman ini dalam posisi sebagai karyawan perusahaan jasa yang harus berinterkasi langsung terhadap konsumen, maka kemampuan dalam mengenali perasaan ini menjadi penting karena melibatkan perasaan karyawan yang stabil mengingat agar dapat memberikan kinerja dalam bentuk pelayanan yang baik terhadap konsumen. Hal ini juga dijelaskan pada penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2013) bahwa *emotional quotient* ini datang sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sehingga harapannya dalam penelitian ini *emotional quotient* yang telah diukur dapat memberikan kontribusi dan dapat menjadi sebuah dasar bagi perusahaan untuk memberikan pelatihan kepada karyawan agar mendapatkan karyawan-karyawan yang dapat mengelola emosinya lebih baik lagi. Ini juga akan berpengaruh pada kinerja karyawan swalayan X kota Malang sehingga dengan kinerja yang lebih baik, konsumen akan merasa nyaman dan memberikan loyalitas pada perusahaan.

Kejadian yang menarik dalam swalayan X menjelaskan bahwa *emotional quotient* karyawan cenderung rendah. Seperti tidak merespon saat sedang melayani konsumen dan lebih memilih bercerita dengan rekan kerja saat masih jam operasional kerja. Fenomena yang terjadi ini sedikit memberikan gambaran tentang kondisi *emotional quotient* karyawan. Hasil analisis data menerangkan bahwa *emotional quotient* karyawan berada pada kategori sedang, namun masih mudah terpengaruh oleh lingkungan sehingga dapat menjadi rendah. Hal ini dapat dijelaskan karena karyawan swalayan X kota Malang lebih banyak berusia 22-26 tahun. Usia ini menggambarkan tahapan perkembangan dewasa awal yang mana cenderung tidak dapat mengontrol emosinya dengan baik karena pada masa ini merupakan peralihan seorang remaja menuju dewasa (Desmita, 2005).

Pada penelitian ini didapatkan beban kerja cenderung tinggi dan *adversity quotient* karyawan cenderung rendah, namun masih memiliki *emotional quotient* yang cukup. Berdasarkan ini diketahui bahwa terdapat pengaruh negatif antara beban kerja terhadap *adversity quotient* yang berarti, ketika beban kerja tinggi maka *adversity quotient* karyawan rendah. Melalui analisis jalur moderasi ditemukan bahwa *emotional quotient* dapat menjadi moderator yang dapat berpengaruh pada beban kerja terhadap *adversity quotient* karyawan swalayan X kota Malang. Variabel *emotional quotient* dapat melemahkan pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient*. Hal ini menunjukkan bahwa apabila karyawan memiliki *emotional quotient* yang tinggi maka beban kerja yang tinggi akan diterima dengan kondisi emosi yang baik, sehingga dapat mempengaruhi *adversity quotient* karyawan menjadi meningkat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah ditemukan dan hasil pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa karyawan swalayan X kota Malang sebanyak 59,4 % memiliki *adversity quotient* yang sedang. Artinya bahwa karyawan swalayan X kota Malang cenderung belum mampu menghadapi beban kerja yang ada sehingga dalam melaksanakan aktivitas kerjanya tidak maksimal.
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa karyawan swalayan X kota Malang sebanyak 76,9 % memiliki *emotional quotient* yang sedang. Artinya bahwa *emotional quotient* rentan dipengaruhi oleh lingkungan kerjanya sehingga cenderung dapat menjadi rendah. Oleh karena itu dalam melayani konsumen, emosi karyawan menjadi tidak stabil.
3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa karyawan swalayan X kota Malang sebanyak 79,4% beranggapan beban kerja yang tinggi. Artinya bahwa karyawan swalayan X kota Malang cenderung merasa beban kerja yang diterimanya berlebih sehingga memilih untuk menyerah dalam menjalankan tugas pekerjaannya terutama dalam melayani konsumen.

4. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara langsung *adversity quotient* dipengaruhi beban kerja dengan nilai negatif yaitu -0,043 dan signifikan $0,000 < 0,050$. Artinya bahwa semakin tinggi beban kerja, maka semakin rendah nilai *adversity quotient* yang dimiliki karyawan. Dijelaskan pula bahwa variasi beban kerja memiliki pengaruh yang dapat menjelaskan *adversity quotient* dengan pengaruhnya 30,6 % terhadap *adversity quotient* dan sisanya dipengaruhi faktor selain beban kerja.
5. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara tidak langsung *adversity quotient* dipengaruhi beban kerja melalui *emotional quotient* sebagai variabel mederatornya dengan nilai pengaruh sebesar -0,106 dan signifikan $0,000 < 0,050$. Artinya bahwa dengan adanya *emotional quotient* dapat melemahkan pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient*. Dijelaskan lebih lanjut bahwa apabila karyawan memiliki *emotional quotient* yang tinggi maka beban kerja yang tinggi akan diterima dengan kondisi emosi yang baik, sehingga dapat mempengaruhi *adversity quotient* karyawan menjadi meningkat. Variasi pengaruh beban kerja dan *emotional quotient* dapat menjelaskan *adversity quotient* sebesar 63,8 % sedangkan sisanya dapat dipengaruhi variabel lainnya.

5.2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak perusahaan

Berkaitan dengan rendahnya *adversity quotient* terutama pada dimensi *endurance* (daya tahan) yaitu kemampuan seseorang dalam mempersepsi kesulitan dan kekuatan dalam menghadapi kesulitan tersebut dengan menciptakan ide dalam mengatasi masalah sehingga menimbulkan ketegaran hati dan keberanian dalam penyelesaian masalah dapat terwujud. Disarankan untuk memberikan pelatihan peningkatan *adversity quotient* terutama pelatihan *problem solving* saat menghadapi masalah dengan orang lain, maupun pemberian terapi kognitif terkait alasan yang muncul pada karyawan saat mempersepsikan suatu keadaan sulit yang harus dihadapi.

Berkaitan dengan *emotional quotient* terutama pada aspek memotivasi diri sendiri yaitu motivasi berupa ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan motivasi yang positif, yaitu antusiasme, gairah, optimis dan keyakinan diri. Disarankan meningkatkan motivasi dalam diri dengan cara mengolah emosi yaitu meningkatkan kemampuan untuk menghadapi masalah dan meningkatkan kemampuan untuk dapat memahami dan berempati terhadap orang lain.

Berkaitan dengan tingginya beban kerja karyawan terutama pada dimensi *effort* yaitu besarnya usaha yang dilakukan oleh karyawan baik secara mental maupun fisik dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Disarankan untuk memberikan keseimbangan pembagian tugas antara tugas utama dan tugas tambahan, sehingga karyawan tidak perlu mengeluarkan usaha yang terlalu besar dan dapat menilai bahwa tugas yang diberikan bukanlah beban kerja.

2. Saran peneliti selanjutnya

Pada penelitian ini tentu terdapat berbagai macam kekurangan. Disarankan bagi peneliti selanjutnya agar menemukan dan melakukan pengembangan terhadap dimensi maupun aspek lainnya dalam variabel *adversity quotient* selain dimensi *endurance*, maupun pada variabel *emotional quotient* selain aspek memotivasi diri sendiri dan variabel beban kerja selain dimensi *effort*.

Terkait dengan variasi yang dapat menjelaskan *adversity quotient* selain beban kerja dan *emotional quotient*, disarankan untuk menggunakan variabel lainnya seperti stres kerja, tekanan kerja maupun motivasi sehingga keilmuan terkait dengan *adversity quotient* dapat berkembang. Pada instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan menjadi instrumen yang dapat dipercaya. Sehingga menambah keragaman instrumen penelitian yang dapat menjelaskan suatu kondisi dari subjek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Surah Yusuf dan terjemahan.

- Adhani, Akbar Rizky. (2013). Pengaruh Kebutuhan Aktualisasi diri dan Beban Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen Vol.1 No.4*. Surabaya : Fakultas Ekonomi UNESA.
- Agustian, Ary Ginanjar. (2001). *ESQ Emotional Spiritual Quotient Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual*, cet. Ke-26. Jakarta: Arga Wijaya Persada.
- Agustin, Tri Siwi. (2014). Adversity quotient: berbedakah antara mahasiswa pria dan wanita? Universitas Airlangga. *Jurnal manajemen SDM*. Universitas Airlangga Surabaya.
- Anita, Julia, Aziz, Nasir, Yunus, & Mukhlis. (2013). Pengaruh Penempatan dan beban kerja terhadap motivasi kerja dan dampaknya pada prestasi kerja pegawai dinas tenaga kerja dan mobilitas penduduk Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana*. Universitas Syiah Kuala.
- Anoraga, P. (2009). *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ardana, I Cenic. (2013). Kecerdasan intelektual, Kecerdasan emosional, Kecerdasan spiritual, dan Kesehatan fisik untuk memprediksi prestasi belajar mahasiswa akuntansi. *Jurnal Akuntansi/Volume XVII, No. 03, September*, pp: 444-458. Jakarta.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penulisan Suatu Pendekatan Praktik Catatan ke-13*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi., & Rosinta, Febrina. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal ilmu Administrasi dan Organisasi Vol. 17 No.2, Agustus*. pp. 114-126. Universitas Indonesia.
- Astianto, Anggit., & Suprihadi, Heru. (2014). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. *Junal ilmu dan riset Manajemen Vol.3 No.7*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.
- Astyadani, Rachma Sahabilla. (2013). Hubungan antara Kematangan Emosi dengan Prokrastinasi dalam Penyusunan Skripsi pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Brawijaya Malang, *e-journal Universitas Brawijaya program studi Psikologi Vol 4*. Malang.

- Azwar, Saifuddin. (2012). *Reliabilitas dan Validitas Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar, Saifuddin. (2014). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Basuki, Anisa Mariana. (2012). Strategi *coping* pada karyawan yang memiliki *adversity quotient* tinggi. *Skripsi. Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Bell, Chip R., & Bell, Bilijack R. (2004). *Magnetic Service : 7 Rahasia menciptakan Pelanggan Setia terjemahan Indonesia*. Bandung : PT. Mizan Pustaka.
- Boyd, Walker & Larreche. (2000). *Manajemen Pemasaran Jasa terjemahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Bungin, Burhan. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Desmita. (2006). *Psikologi Perkembangan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Dewi, Nyoman Sukar. (2013). Pengukuran Kontribusi *Adversity Quotient*, Etos Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Guru Sma Negeri Di Kota Amlapura. *E-journal Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha program studi Administrasi Pendidikan Vol 4*. Singaraja.
- Dhania, Dhini Rama. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus), *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus Volume I, No 1*. Kudus.
- Effendi, Mohd., Matore, Ewan Mohd., dan Khairani, Agmad Zamri. (2016). Correlation between Adversity Quotient (AQ) with IQ, EQ, and SQ Among Polytechnic Student using Rasch Model. *Indian Journal of Science and Technology, vol 9 (47), Desember*, pp: 1-8. www.indjst.org.
- Efnita, Sisca. (2007). Adversity Quotient pada Etnis Cina, *Indiginous, jurnal ilmiah berkala psikologi Vol 9 No. 1*, pp: 54-68. Surakarta.
- Flippo, Edwin B. (2010). *Manajemen Personalia*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Fraser, T.M. (2002). *Stres & Kepuasan Kerja*. Jakarta : PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. (2005). *Emotional Intelligence, alih bahasa T.Hermaya*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Green, Andy. (2006). *Effective Personal Communication Skill for Public Relation terjemah Ahli Bahasa Emil Mahmuda*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Hamdi, Asep Saepul & Bahruddin, E. (2014). *Metode Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Hariyati, Maulina. (2011). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kelelahan Kerja pada Pekerja Linting Manual Di PT Djitoe Indonesia Tobacco. *Skripsi Jurusan Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret* Surakarta.
- Hart, S., & Staveland, L. (1998). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. In P.A Hancock & N. Meshkati (Eds.), *Human Mental Workload* pp. 139-183. Amsterdsam: North-Holland.
- Hasan, M. Iqbal. (2002). *Pokok-Pokok Materi Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasanah, Hairatussaani. (2010). Hubungan antara adversity quotient dengan prestasi belajar siswa smun 102 jakarta timur. *Skripsi Psikologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah* Jakarta.
- Hasibuan. (2002). *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husnurrosyidah dan Rahmawaty, Anita. (2015). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Pemahaman Akuntansi Syariah dan Kecerdasan Adversitas Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi Syariah EQUILIBRIUM, Vol. 3, No. 2*, Desember. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus.
- Jayadi, Ahmad Rizal. (2010). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Perilaku Belajar terhadap Pemahaman Akuntansi (Studi pada Mahasiswa Akuntansi Program S1 Universitas Brawijaya) *Skripsi Akuntansi Universitas Brawijaya*. Malang.
- Juliandi, Azuar., Irfan., & Manurung, Saprinal. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis. Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU PRESS.
- Kasiram, Moh. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: UIN Malang Press.
- Kasmarani, Murnia Kurnia. (2012). Pengaruh beban kerja fisik dan mental terhadap stres kerja pada perawat di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Cianjur. *E-journal psikologi Universitas Diponegoro vol 1, No 3*. Desember. Semarang.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. (2013). *Al-Qur'an dan Tafrinya* jilid 4. Jakarta: Widya Cahaya.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. 13th. *Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Indeks

- Kotler, Philip & Armstrong. (2000). *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid Satu*. Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, Imma Helianti. (2004). Studi Korelasional antara Kecerdasan Adversity dan Motivasi Berprestasi dengan Kinerja Kepala Sekolah, Yayasan BPK *PENABUR. Jurnal Pendidikan*. Jakarta.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martono, Nanang. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder)*. Kelapa Gading Permai, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mathis, R. L. & Jackson, J.H. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 9 Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Meyer, Henry R. (2007). *Manajemen dengan Kecerdasan Emosional*. Bandung : Penerbit NUANSA.
- Mowen, J. C. & Minor, M. (2003). *Prilaku Konsumen*. Edisi Kelima Jilid 2. (Terjemah). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mudayana, Ahmad Ahid. (2010). Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *KES MAS Vol.4 No.2, Juni*. pp. 76-143. Yogyakarta.
- Musanto, Trisno. (2004). Mendapatkan Loyalitas Pelanggan, *e-Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 - 136*, Surabaya.
- Mutia, Mega. (2014). Pengukuran beban kerja fisiologis dan psikologis pada operator pemetik teh dan operator produksi teh hijau di PT Mitra Krinci, *Jurnal optimasi sistem industri Vol 13*, pp: 503-517. Padang.
- Nawawi, H.H. (2007). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. (Cetakan Keduabelas). Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Nugraha, Redylian Adhitya. (2011). Pengaruh pelatihan kecerdasan adversitas terhadap prestasi pada siswa kelas X di SMA Negeri 8 Surakarta. *Skripsi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret*. Surakarta.
- Pramadani, Ayu Bianda & Fajrianti. (2012). hubungan antara komitmen organisasi dengan kesiapan untuk berubah pada karyawan divisi enterprise service (DES) telkom ketintang surabaya. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi Vol. 1 No. 02, Juni*, pp. 102-109. Surabaya.
- Pratama, Gilang, Raka. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja polisi. *Jurnal psikologi e-jurnal Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*. Jakarta.

- Purwanto. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sabrini, Ainul., Rambe, A. Jabbar., Wahyuni, Dini. (2013). Pengukuran Beban Kerja karyawan dengan menggunakan metode SWAT (Subjektif workload assesmen teknik) dan *work sampling* di PT XYZ, *e-jurnal teknik industri FT USU Vol 8 No. 2*, pp: 6-13. Medan.
- Sandrock, John W. (2011). *Life-Span Development (Perkembangan Masa Hidup)*. Jakarta: Erlangga.
- Sanjaya, Frengky. (2013). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kecerdasan Emosi Sebagai Moderating Variable. *Journal Of Economic Education Vol. 11 No. 1 Agustus 2013*. Universitas Negeri Semarang.
- Sarwono, Jonathan. (2007). *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sedarmayanti. (2009). *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja, suatu tinjauan dari aspek ergonomi atau kaitan antara manusia dan lingkungan kerjanya*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Seligman, Martin E.P. (2005). *Menciptakan kebahagiaan dengan psikologi positif*. Bandung : Mizan Pustaka
- Shihab, Quraisy. (2012). *Tafsir Al-Misbah Kesan, Pesan, dan keserasian al-Quran*. Jakarta: Lentera Hati.
- Sho'imah, Dwi Wahyu. (2010). Hubungan *Adversity Quotient* dan *Self Efficacy* dengan Toleransi terhadap Stres pada Mahasiswa. *Skripsi Jurusan Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta*.
- Sinambela, Lijan P. (2012). *Kinerja Pegawai, Teori Pengukuran dan Implikasi Kerja*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Song, Jung-Hee., & Woo, Hae-young. (2015). A Study on AQ (Adversity Quotient), Job Satisfaction and Turnover Intention According to Work Units of Clinical Nursing Staffs In Korea. *Indian Journal of Science and Technology, vol 8 (S8), April*, pp: 74-78. www.indjst.org.
- Stoltz, Paul. G. (2000). *Adversity Question: Mengubah Hambatan Menjadi Peluang*. Jakarta: PT Gramedia,
- Stoltz,Paul G. (2002). *Adversity quatient a work, mengatasi kesulitan di tempat kerja*. Terjemah oleh Alexander Sindoro. Jakarta : Interaksara.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta Suryabrata.

- Sugiyono. (2009). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta Suryabrata.
- Sulaiman, Wahid. (2004). *Analisis Regresi Menggunakan SPSS Contoh Kasus dan Pemecahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Suliyanto. (2005). *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tarwaka, A. Bakri dan L. Sudiajeng. (2004). *Ergonomi Untuk Kesehatan dan Keselamatan Kerja dan Produktivitas*, Surakarta: UNIBA Press.
- Utami, Endah Woro dan Dewanto, Aryo. (2013). Pengaruh *Adversity Quotient* terhadap Kinerja Perawat dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Mediasi (Studi di RSUD "Ngudi Waluyo" Wlingi). *Jurnal Apikasi Manajemen Vol 11, No 1 Maret*. Universitas Brawijaya Malang.
- Utami, Isiya Bekti. (2011). Hubungan antara optimisme dengan *Adversity Quotient* pada mahasiswa profram studi Psikologi Fakultas Kedokteran Uns yang mengerjakan skripsi, *e-Jurnal Psikologi Kedokteran UNS Vol. 6, No. pp 63 – 76*. Semarang.
- UU Ketenagakerjaan No. 13 Pasal 5 Tahun 2003.
- Widhiarso, W. (2010). Membuat Kategori Skor Hasil Pengukuran dari Skala. *Buletin Psikologi*. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Widodo , Panggah & Pratiwi , Arum. (2008). Hubungan beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di instalasi gawat darurat rsu pandan arang boyolali. *Berita Ilmu Keperawatan ISSN 1979-2697, Vol . 1 No.3, September pp :125-130*. Surakarta.
- Winarsunu, Tulus. (2009). *Statistika dalam Penelitian Psikologi & Pendidikan*. Malang: UMM Press.
- Wisesa, Dwitya dan Indrawati, Komang Rahayu. (2016). Hubungan *Adversity Quotient* dengan Motivasi Berwirausaha pada Mahasiswa Universitas Udayana yang Mengikuti Program Mahasiswa Wirausaha. *Jurnal Psikologi Udayana Vol. 3, No. 2*, pp 187-195. Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Udayana.
- Wu, Yu-Chi. (2011). Job Stress and Job Performance Among Employess in Taiwanese Finance Sector: The Role Of Emotional Intelligence. *Journal of Social Behavior and Personality*, Volume 39, No 1, Hal 21-32, Kaohsiung, National University of Kaohsiung.

The logo is a shield-shaped emblem with a light green background and a white border. It features the text "UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM" in a circular arrangement at the top and "PUSAT PERPUSTAKAAN" at the bottom. In the center, there is a yellow calligraphic design. The word "LAMPIRAN" is written across the center in a large, bold, black serif font.

LAMPIRAN

LAMPIRAN

Skala Adversity Quotient (AQ)

Nama :
 Usia :
 Gender :
 Masa Bekerja :

Petunjuk Pengisian

1. Bayangkan setiap pernyataan merupakan peristiwa yang benar-benar terjadi di kehidupan anda, meskipun ada beberapa peristiwa tampaknya tidak realistis.
2. Untuk kedua pertanyaan yang mengikuti setiap peristiwa, lingkariilah angka yang menurut anda merupakan jawaban sesungguhnya
3. Mohon kerjakan dengan teliti jangan sampai ada yang terlewati atau tidak terisi

SELAMAT MENGERJAKAN

1. Rekan-rekan kerja Anda tidak menerima ide-ide Anda.			
a. Penyebab rekan kerja saya tidak menerima ide saya merupakan sesuatu yang :			
Tidak bisa saya kendalikan	1 2 3 4 5	Bisa saya kendalikan sepenuhnya	C-
b. Sebab dari rekan kerja saya tidak menerima ide saya sepenuhnya berkaitan dengan :			
Saya	1 2 3 4 5	Orang lain atau faktor lain	O _r -
2. Orang tidak tanggap terhadap presentasi saya di suatu rapat.			
a. Penyebab orang tidak tanggap terhadap presentasi saya adalah sesuatu yang :			
Berkaitan dengan semua aspek kehidupan saya	1 2 3 4 5	Berkaitan dengan situasi ini saja	R-
b. Sebab dari orang tidak tanggap terhadap presentasi saya :			
Akan selalu ada	1 2 3 4 5	Tidak akan pernah ada lagi	E-

3. Anda mendapatkan banyak uang dari sebuah investasi penting.			
a. Yang menyebabkan saya mengumpulkan banyak uang adalah sesuatu yang :			
Berkaitan dengan semua aspek kehidupan saya	1 2 3 4 5	Berkaitan dengan situasi ini saja	R+
b. Penyebab saya mengumpulkan banyak uang :			
Akan selalu ada	1 2 3 4 5	Tidak akan pernah ada lagi	E+
4. Hubungan Anda dengan orang-orang yang anda cintai tampaknya semakin jauh.			
a. Yang menyebabkan hubungan kami tampaknya semakin jauh adalah sesuatu yang :			
Berkaitan dengan semua aspek kehidupan saya	1 2 3 4 5	Berkaitan dengan situasi ini saja	R-
b. Penyebab hubungan kami yang tampaknya semakin jauh :			
Akan selalu ada	1 2 3 4 5	Tidak akan pernah ada lagi	E-
5. Seseorang yang Anda hormati menelpon untuk meminta nasihat.			
a. Yang menyebabkan orang tersebut menelpon saya untuk meminta nasihat adalah sesuatu yang :			
Berkaitan dengan semua aspek kehidupan saya	1 2 3 4 5	Berkaitan dengan situasi ini saja	R+
b. Penyebab orang tersebut menelpon saya untuk meminta nasihat :			
Akan selalu ada	1 2 3 4 5	Tidak akan pernah ada lagi	E+
6. Anda bertengkar hebat dengan seseorang yang sangat penting untuk Anda.			
a. yang menyebabkan kami bertengkar hebat adalah sesuatu yang :			
Tidak bisa saya kendalikan	1 2 3 4 5	Bisa saya kendalikan sepenuhnya	C-
b. Hasil dari peristiwa ini adalah sesuatu yang saya rasa :			
Bukan tanggung jawab saya sama sekali	1 2 3 4 5	Tanggung jawab saya sepenuhnya	O _w -

7. Anda diminta untuk pindah tempat kalau tetap ingin bekerja.			
a. Yang menyebabkan saya diminta untuk pindah tempat adalah sesuatu yang :			
Berkaitan dengan semua aspek kehidupan saya	1 2 3 4 5	Berkaitan dengan situasi ini saja	R-
b. Penyebab saya diminta untuk pindah tempat :			
Akan selalu ada	1 2 3 4 5	Tidak akan pernah ada lagi	E-
8. Seorang teman karib tidak menelpon pada gari ulang tahun Anda.			
a. Yang menyebabkan teman saya tidak menelpon adalah sesuatu yang :			
Tidak bisa saya kendalikan	1 2 3 4 5	Bisa saya kendalikan sepenuhnya	C-
b. Penyebab teman saya tidak menelpon sepenuhnya berkaitan dengan :			
Saya	1 2 3 4 5	Orang lain atau faktor lain	O _r -
9. Seorang sahabat karib Anda sakit parah.			
a. Yang menyebabkan sahabat saya sakit parah adalah sesuatu yang :			
Tidak bisa saya kendalikan	1 2 3 4 5	Bisa saya kendalikan sepenuhnya	C-
b. Hasil dari peristiwa ini adalah sesuatu yang saya rasa :			
Bukan tanggung jawab saya sama sekali	1 2 3 4 5	Tanggung jawab saya sepenuhnya	O _w -
10. Anda diundang ke sebuah acara penting.			
a. Alasan saya diundang adalah sesuatu yang :			
Tidak bisa saya kendalikan	1 2 3 4 5	Bisa saya kendalikan sepenuhnya	C+
b. Alasan saya diundang sepenuhnya berkaitan dengan :			
Saya	1 2 3 4 5	Orang lain atau faktor lain	O _r +

11. Anda tidak mendapat penugasan yang penting.							
a. Yang menyebabkan saya ditolak untuk penugasan tersebut adalah sesuatu yang :							
Berkaitan dengan semua aspek kehidupan saya	1	2	3	4	5	Berkaitan dengan situasi ini saja	R-
b. Penyebab saya ditolak untuk penugasan tersebut :							
Akan selalu ada	1	2	3	4	5	Tidak akan pernah ada lagi	E-
12. Anda mendapat umpan balik yang negatif dari seorang teman kerja akrab dengan Anda.							
a. Yang menyebabkan saya mendapatkan umpan balik negatif adalah sesuatu yang :							
Berkaitan dengan semua aspek kehidupan saya	1	2	3	4	5	Berkaitan dengan situasi ini saja	R-
b. Penyebab saya mendapat umpan balik negatif itu :							
Akan selalu ada	1	2	3	4	5	Tidak akan pernah ada lagi	E-
13. Anda menerima kenaikan gaji.							
a. Penyebab saya menerima kenaikan gaji adalah sesuatu yang :							
Tidak bisa saya kendalikan	1	2	3	4	5	Bisa saya kendalikan sepenuhnya	C+
b. Penyebab saya menerima kenaikan gaji sepenuhnya berkaitan dengan :							
Saya	1	2	3	4	5	Orang lain atau faktor lain	O _r +
14. Seseorang yang dekat dengan Anda didiagnosis menderita kanker.							
a. Yang menyebabkan dia mengidap kanker adalah sesuatu yang :							
Berkaitan dengan semua aspek kehidupan saya	1	2	3	4	5	Berkaitan dengan situasi ini saja	R-
b. Penyebab dia mengidap kanker :							
Akan selalu ada	1	2	3	4	5	Tidak akan pernah ada lagi	E-

15. Strategi investasi Anda yang mutakhir mendatangkan kerugian.			
a. Yang menyebabkan strategi saya gagal adalah sesuatu yang :			
Berkaitan dengan semua aspek kehidupan saya	1 2 3 4 5	Berkaitan dengan situasi ini saja	R-
b. Penyebab strategi saya gagal :			
Akan selalu ada	1 2 3 4 5	Tidak akan pernah ada lagi	E-
16. Anda ketinggalan pesawat.			
a. yang menyebabkan saya ketinggalan pesawat adalah sesuatu yang :			
Tidak bisa saya kendalikan	1 2 3 4 5	Bisa saya kendalikan sepenuhnya	C-
b. penyebab saya ketinggalan pesawat sepenuhnya berkaitan dengan :			
Saya	1 2 3 4 5	Orang lain atau faktor lain	O _r -
17. Anda terpilih untuk sebuah proyek pekerjaan penting.			
a. Alasan saya dipilih untuk proyek ini adalah sesuatu yang :			
Tidak bisa saya kendalikan	1 2 3 4 5	Bisa saya kendalikan sepenuhnya	C+
b. Hasil dari peristiwa ini adalah sesuatu yang saya rasa :			
Bukan tanggung jawab saya sama sekali	1 2 3 4 5	Tanggung jawab saya sepenuhnya	O _w +
18. Proyek pekerjaan yang Anda tangani gagal.			
a. Yang menyebabkan proyek tersebut gagal adalah sesuatu yang :			
Tidak bisa saya kendalikan	1 2 3 4 5	Bisa saya kendalikan sepenuhnya	C-
b. Hasil dari peristiwa ini adalah sesuatu yang saya rasa :			
Bukan tanggung jawab saya sama sekali	1 2 3 4 5	Tanggung jawab saya sepenuhnya	O _w -

19. Bos Anda menawarkan untuk memotong gaji Anda sebesar 30 persen kalau Anda ingin tetap bekerja.			
a. Yang menyebabkan saya diminta untuk menerima pemotongan gaji adalah sesuatu yang :			
Tidak bisa saya kendalikan	1 2 3 4 5	Bisa saya kendalikan sepenuhnya	C-
b. Penyebab saya diminta menerima pemotongan gaji sepenuhnya berkaitan dengan :			
Saya	1 2 3 4 5	Orang lain atau faktor lain	O _r -
20. Anda menerima hadiah tidak terduga pada hari ulang tahun Anda.			
a. Yang menyebabkan saya mendapat hadiah tersebut adalah sesuatu yang :			
Berkaitan dengan semua aspek kehidupan saya	1 2 3 4 5	Berkaitan dengan situasi ini saja	R+
b. Penyebab saya mendapat hadiah tersebut :			
Akan selalu ada	1 2 3 4 5	Tidak akan pernah ada lagi	E+
21. Kendaraan Anda mogok dalam perjalanan ke sebuah janji pertemuan.			
a. Yang menyebabkan kendaraan saya mogok adalah sesuatu yang :			
Berkaitan dengan semua aspek kehidupan saya	1 2 3 4 5	Berkaitan dengan situasi ini saja	R-
b. Penyebab kendaraan saya mogok :			
Akan selalu ada	1 2 3 4 5	Tidak akan pernah ada lagi	E-
22. Dokter Anda memberi tahu bahwa kadar kolesterol Anda terlampau tinggi.			
a. Yang menyebabkan kolesterol saya terlampau tinggi adalah sesuatu yang :			
Berkaitan dengan semua aspek kehidupan saya	1 2 3 4 5	Berkaitan dengan situasi ini saja	R-
b. Penyebab kolesterol saya terlampau tinggi :			
Akan selalu ada	1 2 3 4 5	Tidak akan pernah ada lagi	E-

23. Anda terpilih untuk menjadi pemimpin pada sebuah proyek pekerjaan penting.					
a. Yang menyebabkan saya terpilih jadi pemimpin adalah sesuatu yang :					
Tidak bisa saya kendalikan	1	2	3 4 5	Bisa saya kendalikan sepenuhnya	C+
b. Penyebab saya terpilih jadi pemimpin sepenuhnya berkaitan dengan :					
Saya	1	2	3 4 5	Orang lain atau faktor lain	O _r +
24. Anda menelpon seorang teman berkali-kali dan meninggalkan pesan, tapi tidak satu pun yang dibalas.					
a. Yang menyebabkan teman saya tidak menjawab telpon adalah sesuatu yang :					
Berkaitan dengan semua aspek kehidupan saya	1	2	3 4 5	Berkaitan dengan situasi ini saja	R-
b. Penyebab teman saya tidak menjawab telepon :					
Akan selalu ada	1	2	3 4 5	Tidak akan pernah ada lagi	E-
25. Pekerjaan Anda dipuji di depan umum.					
a. Yang menyebabkan saya dipuji adalah sesuatu yang :					
Berkaitan dengan semua aspek kehidupan saya	1	2	3 4 5	Berkaitan dengan situasi ini saja	R+
b. Penyebab saya dipuji :					
Akan selalu ada	1	2	3 4 5	Tidak akan pernah ada lagi	E+
26. Saat pemeriksaan, dokter memperingatkan kesehatan Anda yang menurun.					
a. Yang menyebabkan dokter memperingatkan saya adalah sesuatu yang :					
Tidak bisa saya kendalikan	1	2	3 4 5	Bisa saya kendalikan sepenuhnya	C-
b. Hasil dari peristiwa ini adalah sesuatu yang saya rasa :					
Bukan tanggung jawab saya sama sekali	1	2	3 4 5	Tanggung jawab saya sepenuhnya	O _w -

27. Seseorang yang Anda hormati memuji Anda.			
a. Yang menyebabkan saya mendapat pujian adalah sesuatu yang :			
Tidak bisa saya kendalikan	1 2 3 4 5	Bisa saya kendalikan sepenuhnya	C+
b. Hasil dari peristiwa ini adalah sesuatu yang saya rasa :			
Bukan tanggung jawab saya sama sekali	1 2 3 4 5	Tanggung jawab saya sepenuhnya	O _w +
28. Hasil penilaian kinerja Anda tidak menyenangkan.			
a. Yang menyebabkan saya menerima penilaian seperti itu adalah sesuatu yang :			
Tidak bisa saya kendalikan	1 2 3 4 5	Bisa saya kendalikan sepenuhnya	C-
b. Hasil dari peristiwa ini adalah sesuatu yang saya rasa :			
Bukan tanggung jawab saya sama sekali	1 2 3 4 5	Tanggung jawab saya sepenuhnya	O _w -
29. Anda tidak menerima promosi yang sangat Anda harapkan.			
a. Yang menyebabkan saya tidak mendapat promosi adalah sesuatu yang :			
Tidak bisa saya kendalikan	1 2 3 4 5	Bisa saya kendalikan sepenuhnya	C-
b. Penyebab saya tidak mendapatkan promosi sepenuhnya berkaitan dengan :			
Saya	1 2 3 4 5	Orang lain atau faktor lain	O _r -
30. Anda dipilih oleh rekan-rekan kerja Anda untuk memimpin sebuah kegiatan penting.			
a. Yang menyebabkan saya dipilih adalah sesuatu yang :			
Berkaitan dengan semua aspek kehidupan saya	1 2 3 4 5	Berkaitan dengan situasi ini saja	R+
b. Penyebab saya dipilih :			
Akan selalu ada	1 2 3 4 5	Tidak akan pernah ada lagi	E+

Skala Emotional Quotient (EQ)

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah baik-baik pernyataan yang terdapat didalam kolom
2. Disamping pernyataan terdapat kolom isian, beri lingkaran (○) pada jawaban anda
3. Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan diri anda, sebab tidak ada jawaban salah maupun benar dalam pengisian
4. Keterangan pada setiap kolom disamping pernyataan adalah :
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju
5. Mohon kerjakan dengan teliti jangan sampai ada yang terlewati atau tidak terisi

SELAMAT MENERJAKAN

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Melakukan sesuatu kegiatan dapat membantu saya melepaskan ketegangan	SS	S	N	TS	STS
2.	Saya sering bingung untuk memahami perasaan diri Sendiri	SS	S	N	TS	STS
3.	Saya sulit memaafkan seseorang	SS	S	N	TS	STS
4.	Setiap kali hendak memutuskan sesuatu, saya membutuhkan dukungan orang lain supaya lebih percaya diri	SS	S	N	TS	STS
5.	Saya enggan menyediakan waktu untuk berbicara pada orang lain	SS	S	N	TS	STS
6.	Kadang-kadang saya merasa sedih tanpa mengetahui penyebabnya	SS	S	N	TS	STS
7.	Saya dapat menangani kesulitan tanpa bergantung pada orang lain	SS	S	N	TS	STS
8.	Ketika keluarga menuntut kehadiran saya, saya akan sangat meluangkan waktu	SS	S	N	TS	STS
9.	Jika marah saya akan menarik napas panjang supaya lebih tenang	SS	S	N	TS	STS
10.	Ketika marah, rasanya ingin memarahi setiap orang yang saya jumpai	SS	S	N	TS	STS

11.	Saya mudah kecewa bila menghadapi suatu kegagalan	SS	S	N	TS	STS
12.	Saya memilih menghindar ketika teman meminta tolong	SS	S	N	TS	STS
13.	Saya berusaha menikmati semua tugas yang sudah menjadi kewajiban, agar saya tidak merasa tertekan	SS	S	N	TS	STS
14.	Dalam menghadapi masalah, saya senantiasa bercermin pada pengalaman masa lalu yang pernah terjadi	SS	S	N	TS	STS
15.	ketika teman menghindari saat saya mendekat, saya akan memberinya waktu untuk menenangkan diri	SS	S	N	TS	STS
16.	Saya gugup ketika menghadapi kesulitan	SS	S	N	TS	STS
17.	Disaat sedih saya mengurung diri di rumah	SS	S	N	TS	STS
18.	Saya sering lesu dan kurang bersemangat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan	SS	S	N	TS	STS
19.	Saya bosan apabila harus mendengarkan masalah yang diceritakan orang lain	SS	S	N	TS	STS
20.	Saya bisa menahan diri untuk tidak memarahi seseorang didepan orang banyak	SS	S	N	TS	STS
21.	Ketika melakukan kesalahan pada orang lain, saya akan meminta maaf	SS	S	N	TS	STS
22.	Saya dapat merasakan kesedihan seseorang dengan melihat raut wajahnya	SS	S	N	TS	STS
23.	Saya sering tidak dapat menahan diri saat marah	SS	S	N	TS	STS
24.	Saya cenderung untuk menyalahkan diri sendiri apabila berbuat kesalahan	SS	S	N	TS	STS
25.	Saya mudah menyerah saat menghadapi sesuatu kegagalan	SS	S	N	TS	STS
26.	Saya memilih tidur daripada mendengarkan keluhan-keluhan orang lain	SS	S	N	TS	STS
27.	Saya mudah marah bila sering didatangi orang lain	SS	S	N	TS	STS

Skala Beban Kerja

1. Keterangan pada setiap kolom disamping pernyataan adalah :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Banyaknya pekerjaan membuat saya tidak dapat mengingat semua pekerjaan yang diberikan	SS	S	N	TS	STS
2.	Pekerjaan saya membutuhkan ketelitian dalam menyelesaikannya	SS	S	N	TS	STS
3.	Saya sering lupa pada beberapa pekerjaan yang harus diselesaikan karena pekerjaan selalu menumpuk	SS	S	N	TS	STS
4.	Menurut saya, mudah mencari barang-barang yang dibutuhkan saat bekerja	SS	S	N	TS	STS
5.	Pekerjaan saya tidak banyak sehingga mudah untuk menyelesaikannya	SS	S	N	TS	STS
6.	Pekerjaan yang saya miliki sangat beragam sehingga susah untuk diselesaikan dalam waktu singkat	SS	S	N	TS	STS
7.	Menurut saya, susah menyelesaikan pekerjaan bila barang yang dibutuhkan tidak ada	SS	S	N	TS	STS
8.	Saya tidak akan merapikan kembali benda-benda yang sudah dibongkar oleh pembeli	SS	S	N	TS	STS
9.	Pekerjaan saya mengharuskan untuk menggunakan komputer, namun saya merasa kesulitan	SS	S	N	TS	STS
10.	Jika ada pembeli yang menyebalkan, saya pikir lebih baik menghindar dan tidak melayaninya	SS	S	N	TS	STS
11.	Tugas terberat saya mengontrol semua barang-barang jualan	SS	S	N	TS	STS
12.	Cukup menjaga barang terlihat rapi tidak harus menata kembali barang-barang yang akan dijual	SS	S	N	TS	STS

13.	Pekerjaan saya tidak terlalu banyak mengurus tenaga fisik	SS	S	N	TS	STS
14.	Tugas melayani pembeli yang banyak permintaannya membuat saya merasa lelah	SS	S	N	TS	STS
15.	Saya merasa bahwa menggunakan komputer adalah hal yang mudah	SS	S	N	TS	STS
16.	Tugas mengecek barang digudang walaupun bukan tugas utama, saya akan tetap mengerjakannya	SS	S	N	TS	STS
17.	pekerjaan saya saat ini dapat dilakukan secara perlahan	SS	S	N	TS	STS
18.	Semua tugas pekerjaan yang diberikan pada saya harus selesai dalam waktu yang singkat	SS	S	N	TS	STS
19.	Saya merasa pekerjaan menata etalase selalu dilakukan setiap hari	SS	S	N	TS	STS
20.	Saya tidak merasa terburu-buru dalam menyelesaikan pekerjaan	SS	S	N	TS	STS
21.	Saya tidak merasa terganggu dengan adanya pekerjaan banyak, karena tidak ada tuntutan waktu	SS	S	N	TS	STS
22.	Banyaknya tugas, menjadikan saya tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik	SS	S	N	TS	STS
23.	Pekerjaan saya banyak tuntutan sehingga membuat saya bermalas-malasan dalam bekerja	SS	S	N	TS	STS
24.	Saya merasa puas dalam bekerja karena pekerjaan yang dilakukan merupakan keahlian saya	SS	S	N	TS	STS
25.	Pekerjaan terus menumpuk, sehingga saya selalu dikejar target untuk menyelesaikannya	SS	S	N	TS	STS
26.	Walaupun pekerjaan banyak dilakukan, namun saya merasa senang untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut	SS	S	N	TS	STS
27.	Saya merasa tugas pekerjaan tidak akan pernah selesai karena selalu ada setiap hari	SS	S	N	TS	STS
28.	Saya merasa dalam bekerja telah berhasil menambah jumlah pembeli karena itu merupakan target pekerjaan	SS	S	N	TS	STS
29.	Posisi saya dalam pekerjaan tidak penting, maka tidak perlu berusaha untuk menyelesaikan tugas yang diberikan	SS	S	N	TS	STS

30.	Saya berusaha untuk tetap melakukan semua tugas yang diberikan walaupun itu terlalu banyak bagi saya	SS	S	N	TS	STS
31.	Saya memiliki banyak waktu untuk istirahat, karena tidak ada pekerjaan saya monoton	SS	S	N	TS	STS
32.	Pekerjaan yang dilakukan biasa saja, membuat saya memiliki banyak waktu untuk istirahat	SS	S	N	TS	STS
33.	Saya pernah terluka baik kecil maupun besar saat akan mengambil barang didalam gudang	SS	S	N	TS	STS
34.	Saya tidak akan melayani konsumen dengan jumlah yang banyak	SS	S	N	TS	STS
35.	Saya merupakan tipe orang yang bekerja sesuai dengan posisi kerjanya	SS	S	N	TS	STS
36.	Menurut saya dengan banyaknya tugas yang diberikan membuat saya enggan untuk menyelesaikan tugas tersebut	SS	S	N	TS	STS
37.	Pekerjaan saya saat ini berbeda jauh dengan harapan yang diinginkan	SS	S	N	TS	STS
38.	Saya tidak berpikir untuk berhenti dari pekerjaan saat ini walaupun merasa tidak cocok	SS	S	N	TS	STS
39.	Saya merasa tidak cocok dengan pekerjaan saat ini	SS	S	N	TS	STS
40.	Kepuasan saya peroleh karena merasa nyaman dengan pekerjaan	SS	S	N	TS	STS
41.	Mendapat pekerjaan seperti saat ini merupakan keinginan saya	SS	S	N	TS	STS
42.	Teman kerja membuat saya merasa kurang nyaman	SS	S	N	TS	STS
43.	Saya merasa tidak puas dengan pekerjaan yang dilakukan	SS	S	N	TS	STS

* Terimakasih 😊 *

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

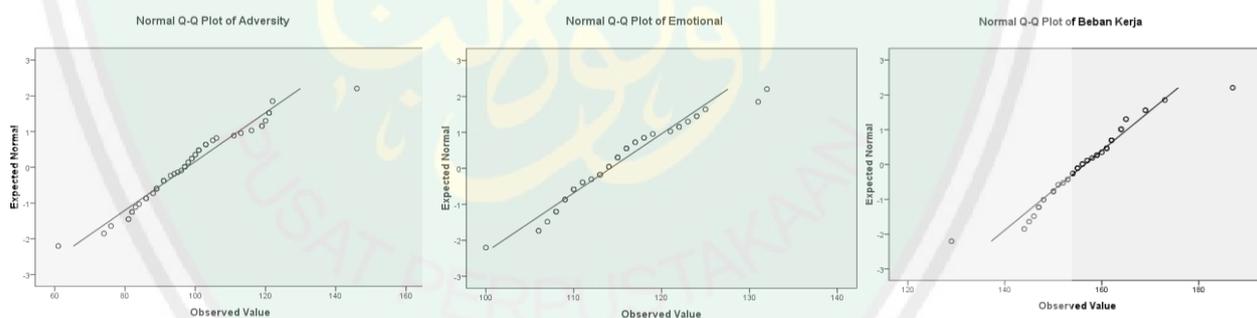
	Adversity	Emotional	Beban Kerja	
N	108	108	108	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0004	,0048	,0074
	Std. Deviation	14,65473	5,10204	7,89198
Most Extreme Differences	Absolute	,125	,128	,095
	Positive	,125	,105	,095
	Negative	-,073	-,128	-,079
Test Statistic	1,225	,928	1,195	
Asymp. Sig. (2-tailed)	,065 ^c	,200 ^c	,087 ^c	

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Penyebaran Normalitas Data



Homogenitas Emotional Quotient

Test of Homogeneity of Variances

Adversity

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
4,829	21	86	,200

Homogenitas Beban Kerja

Test of Homogeneity of Variances

Adversity

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
12,705	24	83	,275

Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Adversity Quotient * Emotional Quotient	Between Groups	(Combined) Linearity	14972,780	21	712,990	7,658	,000
		Deviation from Linearity	373,409	1	373,409	4,011	,048
			14599,370	20	729,969	7,841	,643
	Within Groups		8006,656	86	93,101		
Total			22979,435	107			
Beban Kerja * Adversity Quotient	Between Groups	(Combined) Linearity	3266,552	21	155,550	3,937	,000
		Deviation from Linearity	1264,089	1	1264,089	31,995	,043
			2002,463	20	100,123	2,534	,920
	Within Groups		3397,772	86	39,509		
Total			6664,324	107			

Uji Deskriptif Adversity

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Adversity	108	61,00	146,00	120,6204	14,65473
Valid N (listwise)	108				

Emotional

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Emotional (M)	108	65,00	97,00	81,3148	5,10204
Valid N (listwise)	108				

Beban Kerja

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Beban Kerja	108	105,00	159,00	129,1574	9,89198
Valid N (listwise)	108				

Perhitungan Mean Hipotetik dengan Standar Deviasi Hipotetik

$$\text{Mean Hipotetik } \mu = \frac{1}{2} (\cdot \text{max} + \cdot \text{min}) \sum k$$

$$\text{Advesity} = \frac{1}{2} (\cdot 5 + \cdot 1) \sum 40$$

$$= \frac{6 \times 60}{2}$$

$$= 180$$

$$\text{Emotional} = \frac{1}{2} (\cdot 5 + \cdot 1) \sum 27$$

$$= \frac{6 \times 27}{2}$$

$$= 81$$

$$\text{Beban Kerja} = \frac{1}{2} (\cdot 5 + \cdot 1) \sum 43$$

$$= \frac{6 \times 43}{2}$$

$$= 129$$

Standar Deviasi Hipotetik $\alpha = \frac{1}{6} (\cdot \max - \cdot \min)$

Adversity = $\frac{1}{6} (\cdot 146 - \cdot 61)$

= $\frac{146 - 61}{6}$

= 40

Emotional = $\frac{1}{6} (\cdot 97 - \cdot 65)$

= $\frac{97 - 65}{6}$

= 18

Beban Kerja = $\frac{1}{6} (\cdot 159 - \cdot 105)$

= $\frac{159 - 105}{6}$

= 28

Frekuensi Data

AQ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	2	1,9	1,9	1,9
	Sedang	64	59,4	59,4	21,3
	Rendah	42	39,6	39,6	100,0
Total		108	100,0	100,0	

EQ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tinggi	15	13,9	13,9	13,9
	sedang	83	76,9	76,9	90,7
	rendah	10	9,3	9,3	100,0
Total		108	100,0	100,0	

Beban Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	15	13,6	13,6	10,6
	sedang	86	79,4	79,4	80,2
	rendah	7	6,9	6,9	100,0
Total		108	100,0	100,0	

Validitas dan Reliabilitas

Adversity

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,921	,917	60

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	162,3667	519,964	,635	,903
VAR00002	162,2333	501,495	,610	,898
VAR00003	162,4333	501,909	,632	,900
VAR00004	162,5333	495,568	,798	,898
VAR00005	162,6000	492,524	,657	,896
VAR00006	163,1000	491,541	,831	,896
VAR00007	162,5000	500,879	,585	,899
VAR00008	162,3000	492,148	,707	,897
VAR00009	162,7000	514,424	,957	,902
VAR00010	162,9667	511,689	,882	,901
VAR00011	162,3667	495,275	,760	,897
VAR00012	162,6333	480,309	,879	,896
VAR00013	162,7000	497,390	,839	,898
VAR00014	162,4333	495,978	,906	,898
VAR00015	162,4333	497,633	,979	,898
VAR00016	162,4333	489,289	,747	,897

VAR00017	162,3000	496,631	,894	,898
VAR00018	162,4667	482,740	,893	,895
VAR00019	163,0333	505,206	,771	,900
VAR00020	163,1667	503,385	,823	,899
VAR00021	162,5333	490,878	,879	,897
VAR00022	162,5333	480,120	,733	,895
VAR00023	162,6000	487,628	,767	,895
VAR00024	162,4667	489,499	,859	,896
VAR00025	163,0000	503,448	,939	,899
VAR00026	162,8333	508,971	,814	,901
VAR00027	162,5667	484,392	,707	,895
VAR00028	162,4000	490,731	,624	,898
VAR00029	162,4333	483,082	,793	,895
VAR00030	162,4333	474,944	,643	,894
VAR00031	162,5000	496,879	,750	,898
VAR00032	162,4333	488,530	,494	,896
VAR00033	162,9000	499,541	,621	,898
VAR00034	163,3000	505,597	,658	,900
VAR00035	162,3333	485,057	,529	,895
VAR00036	162,3000	473,872	,620	,894
VAR00037	162,4333	483,909	,543	,895
VAR00038	162,5667	494,254	,892	,897
VAR00039	162,7667	501,978	,647	,899
VAR00040	162,9667	502,309	,637	,899
VAR00041	162,5000	488,948	,545	,896
VAR00042	162,9000	484,231	,504	,895
VAR00043	162,7000	493,183	,633	,897
VAR00044	162,6667	482,713	,506	,895
VAR00045	163,0333	499,757	,481	,899
VAR00046	163,4333	505,426	,790	,899
VAR00047	162,7333	486,961	,770	,896
VAR00048	162,6000	465,214	,798	,891
VAR00049	162,8000	489,269	,513	,896
VAR00050	163,0667	497,582	,788	,898
VAR00051	162,5333	485,430	,841	,895
VAR00052	162,8667	490,533	,846	,897
VAR00053	162,8667	505,706	,572	,900

VAR00054	163,2333	492,461	,712	,896
VAR00055	162,6333	483,964	,599	,895
VAR00056	162,3667	478,447	,626	,894
VAR00057	162,6333	488,378	,512	,896
VAR00058	162,8000	469,269	,929	,892
VAR00059	163,1000	507,334	,718	,901
VAR00060	163,1000	507,472	,908	,901

Emotional

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,603	,578	38

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	111,1333	24,464	,197	,619
VAR00002	111,5333	20,947	,363	,644
VAR00003	111,8667	21,499	,817	,685
VAR00004	111,9000	20,921	,980	,635
VAR00005	111,7000	21,390	,740	,694
VAR00006	111,8333	23,454	,652	,611
VAR00007	111,6000	24,179	,147	,608
VAR00008	111,8000	20,717	,734	,650
VAR00009	111,9000	23,197	,215	,633
VAR00010	111,7000	24,217	,752	,628
VAR00011	111,5333	21,568	,889	,600
VAR00012	111,7667	17,978	,785	,695
VAR00013	111,5333	25,844	,401	,676
VAR00014	111,4667	24,533	,687	,638
VAR00015	111,7667	23,082	,714	,624
VAR00016	111,7667	21,082	,806	,617

VAR00017	111,6000	23,490	,327	,622
VAR00018	111,8000	24,097	,743	,630
VAR00019	111,4333	21,771	,228	,600
VAR00020	111,5667	25,151	,558	,662
VAR00021	111,5333	24,947	,834	,655
VAR00022	111,4667	23,568	,969	,605
VAR00023	111,5333	25,913	,389	,681
VAR00024	111,3667	23,206	,812	,625
VAR00025	111,6333	22,861	,932	,640
VAR00026	111,5667	25,978	,829	,601
VAR00027	111,6333	24,723	,711	,643
VAR00028	111,8000	22,786	,083	,652
VAR00029	111,7667	20,875	,391	,649
VAR00030	111,8667	23,292	,940	,615
VAR00031	111,6667	21,264	,774	,605
VAR00032	111,4667	22,395	,998	,663
VAR00033	111,3667	24,309	,174	,611
VAR00034	111,5667	25,082	,850	,660
VAR00035	111,6333	21,206	,723	,617
VAR00036	111,8667	26,326	,831	,697
VAR00037	111,9000	21,266	,780	,623
VAR00038	111,8333	23,178	,824	,621

Aitem Gugur

11 = 1, 2, 7, 9, 13, 17, 19, 23, 28, 29, 33

Lolos = 27

Aitem yang Lolos

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,889	,635	27

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	111,8667	21,499	,817	,885
VAR00002	111,9000	20,921	,980	,835
VAR00003	111,7000	21,390	,740	,694
VAR00004	111,8333	23,454	,652	,811
VAR00005	111,8000	20,717	,734	,850
VAR00006	111,7000	24,217	,752	,628
VAR00007	111,5333	21,568	,889	,800
VAR00008	111,7667	17,978	,785	,895
VAR00009	111,4667	24,533	,687	,838
VAR00010	111,7667	23,082	,714	,624
VAR00011	111,7667	21,082	,806	,817
VAR00012	111,8000	24,097	,743	,630
VAR00013	111,5667	25,151	,558	,862
VAR00014	111,5333	24,947	,834	,655
VAR00015	111,4667	23,568	,969	,705
VAR00016	111,3667	23,206	,812	,825
VAR00017	111,6333	22,861	,932	,640
VAR00018	111,5667	25,978	,829	,601
VAR00019	111,6333	24,723	,711	,843
VAR00020	111,8667	23,292	,940	,615
VAR00021	111,6667	21,264	,774	,605
VAR00022	111,4667	22,395	,998	,663
VAR00023	111,5667	25,082	,850	,860
VAR00024	111,6333	21,206	,723	,617
VAR00025	111,8667	26,326	,831	,897
VAR00026	111,9000	21,266	,780	,623
VAR00027	111,8333	23,178	,824	,821

Beban Kerja

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,631	,594	52

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	153,4667	84,326	,539	,623
VAR00002	153,3000	84,286	,271	,620
VAR00003	153,3333	81,678	,536	,610
VAR00004	153,7667	81,151	,495	,612
VAR00005	153,6667	86,713	,621	,636
VAR00006	153,6667	82,506	,770	,614
VAR00007	153,5000	81,362	,623	,610
VAR00008	153,6000	83,007	,631	,617
VAR00009	153,7000	78,010	,791	,591
VAR00010	153,1667	81,661	,678	,613
VAR00011	153,8333	84,971	,707	,626
VAR00012	153,3000	83,597	,792	,619
VAR00013	153,8667	81,292	,689	,607
VAR00014	153,5667	86,185	,791	,636
VAR00015	153,6333	80,309	,816	,603
VAR00016	153,3667	80,585	,882	,606
VAR00017	153,6667	80,506	,840	,603
VAR00018	153,3000	80,355	,886	,605
VAR00019	153,4667	83,982	,382	,620
VAR00020	153,4667	79,913	,681	,600
VAR00021	153,3000	83,252	,717	,618
VAR00022	153,4667	80,120	,334	,599
VAR00023	153,4000	78,800	,542	,595
VAR00024	153,8333	80,282	,646	,602
VAR00025	153,2667	80,892	,332	,604
VAR00026	153,9333	82,202	,611	,612
VAR00027	153,4667	77,016	,771	,593
VAR00028	153,4667	82,395	,309	,612

VAR00029	153,5333	84,947	,800	,625
VAR00030	153,3000	85,666	,757	,631
VAR00031	153,6333	85,068	,814	,627
VAR00032	153,9000	81,679	,854	,609
VAR00033	153,6000	88,524	,847	,642
VAR00034	153,5667	80,185	,854	,606
VAR00035	153,3000	81,872	,835	,610
VAR00036	153,4667	82,602	,660	,615
VAR00037	153,5000	82,810	,727	,617
VAR00038	153,7333	84,064	,629	,625
VAR00039	153,1333	80,464	,700	,604
VAR00040	153,6000	84,041	,289	,619
VAR00041	153,2667	83,789	,576	,620
VAR00042	153,7000	83,597	,771	,621
VAR00043	153,4000	89,145	,770	,646
VAR00044	153,7667	79,082	,872	,598
VAR00045	153,6667	83,264	,605	,619
VAR00046	153,8333	88,213	,602	,644
VAR00047	153,2667	84,340	,293	,619
VAR00048	153,5333	85,085	,614	,627
VAR00049	153,3333	82,161	,684	,613
VAR00050	153,6667	84,575	,337	,622
VAR00051	153,4000	91,834	,646	,656
VAR00052	153,3333	80,023	,324	,599

Aitem Gugur

9 = 2, 19, 22, 25, 28, 40, 47, 50, 52

Lolos = 43

Aitem yang Lolos

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,691	,610	43

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	153,4667	84,326	,539	,623
VAR00002	153,3333	81,678	,536	,610
VAR00003	153,7667	81,151	,495	,612
VAR00004	153,6667	86,713	,621	,636
VAR00005	153,6667	82,506	,770	,614
VAR00006	153,5000	81,362	,623	,610
VAR00007	153,6000	83,007	,631	,717
VAR00008	153,7000	78,010	,791	,691
VAR00009	153,1667	81,661	,678	,613
VAR00010	153,8333	84,971	,707	,626
VAR00011	153,3000	83,597	,792	,619
VAR00012	153,8667	81,292	,689	,607
VAR00013	153,5667	86,185	,791	,636
VAR00014	153,6333	80,309	,816	,603
VAR00015	153,3667	80,585	,882	,606
VAR00016	153,6667	80,506	,840	,603
VAR00017	153,3000	80,355	,886	,605
VAR00018	153,4667	79,913	,681	,600
VAR00019	153,3000	83,252	,717	,618
VAR00020	153,4000	78,800	,542	,695
VAR00021	153,8333	80,282	,646	,602
VAR00022	153,9333	82,202	,611	,612
VAR00023	153,4667	77,016	,771	,693
VAR00024	153,5333	84,947	,800	,625
VAR00025	153,3000	85,666	,757	,631
VAR00026	153,6333	85,068	,814	,727
VAR00027	153,9000	81,679	,854	,609
VAR00028	153,6000	88,524	,847	,642
VAR00029	153,5667	80,185	,854	,606
VAR00030	153,3000	81,872	,835	,710
VAR00031	153,4667	82,602	,660	,615
VAR00032	153,5000	82,810	,727	,617
VAR00033	153,7333	84,064	,629	,625
VAR00034	153,1333	80,464	,700	,604

VAR00035	153,2667	83,789	,576	,620
VAR00036	153,7000	83,597	,771	,621
VAR00037	153,4000	89,145	,770	,646
VAR00038	153,7667	79,082	,872	,698
VAR00039	153,6667	83,264	,605	,619
VAR00040	153,8333	88,213	,602	,644
VAR00041	153,5333	85,085	,614	,627
VAR00042	153,3333	82,161	,684	,613
VAR00043	153,4000	91,834	,646	,656

Uji Hipotesis

Regresi Beban Kerja ke Adversity

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,436 ^a	,306	,182	5,49948

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja (X)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,274	4,369		,030	,000
	Beban Kerja (X)	,168	,095	-,043	,772	,000

a. Dependent Variable: Adversity (Y)

Regresi Beban kerja, Emotional ke Adversity (Metode Interaksi)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,242 ^a	,638	,031	14,42375

a. Predictors: (Constant), Moderator, Emotional (M), Beban Kerja (X)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-10,753	17,819		-,567	,000
	Emotional (M)	2,182	2,182	,260	1,000	,000
	Beban Kerja (X)	1,078	1,174	,098	,915	,000
	Moderator	-,011	,014	-,106	-,810	,000

a. Dependent Variable: Adversity (Y)

Regresi Emotional ke Adversity

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,181 ^a	,033	,024	14,47919

a. Predictors: (Constant), Emotional (M)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2,549	6,542		2,357	,000
	Emotional (M)	,307	,232	,132	1,323	,006

a. Dependent Variable: Adversity (Y)

Regresi Beban kerja ke Emotional

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,352 ^a	,124	,116	4,79794

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja (X)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10,922	7,605		2,696	,000
	Beban Kerja (X)	,228	,059	,144	1,872	,000

a. Dependent Variable: Emotional (M)

Persebaran Subjek Penelitian**Umur**

		Umur			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	> 30	12	11,1	11,1	11,1
	26 – 30	35	32,4	32,4	43,5
	22 – 26	44	40,7	40,7	84,3
	< 22	17	15,7	15,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

jenis kelamin

		jenis kelamin			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	laki-laki	8	7,4	7,4	7,4
	perempuan	100	92,6	92,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

masa kerja

		masa kerja			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	> 2th	11	10,2	10,2	10,2
	2thn - 1,5thn	13	12,0	12,0	22,2
	< 1,5thn	84	77,8	77,8	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Deskripsi identitas subjek

S	Usia	Jenis Kelamin	Masa Kerja (bulan)
1	23	Perempuan	18
2	21	Perempuan	7
3	27	Laki-laki	14
4	24	Perempuan	8
5	25	Laki-laki	5
6	24	Perempuan	6
7	26	Perempuan	2
8	27	Perempuan	5
9	25	Perempuan	3
10	21	Perempuan	18
11	20	Perempuan	24
12	19	Perempuan	2
13	22	Perempuan	24
14	25	Perempuan	18
15	23	Perempuan	3
16	27	Perempuan	18
17	22	Perempuan	3
18	25	Perempuan	24
19	23	Perempuan	5
20	26	Perempuan	12
21	30	Laki-laki	8
22	25	Perempuan	6
23	20	Perempuan	6
24	24	Perempuan	7
25	26	Perempuan	7
26	27	Perempuan	12
27	25	Perempuan	11
28	30	Perempuan	24
29	28	Perempuan	2
30	26	Perempuan	4
31	25	Perempuan	7
32	26	Perempuan	3
33	28	Perempuan	18
34	27	Perempuan	6
35	26	Perempuan	12
36	25	Perempuan	9

37	27	Perempuan	10
38	21	Perempuan	3
39	24	Perempuan	36
40	29	Perempuan	18
41	22	Perempuan	7
42	20	Perempuan	2
43	23	Perempuan	8
44	40	Perempuan	12
45	35	Perempuan	8
46	37	Perempuan	2
47	34	Laki-laki	3
48	21	Perempuan	3
49	25	Perempuan	5
50	28	Perempuan	8
51	27	Perempuan	12
52	26	Perempuan	7
53	28	Perempuan	18
54	19	Perempuan	2
55	23	Perempuan	8
56	22	Perempuan	7
57	22	Perempuan	24
58	24	Perempuan	7
59	40	Perempuan	12
60	35	Perempuan	8
61	37	Perempuan	2
62	34	Laki-laki	3
63	21	Perempuan	3
64	25	Perempuan	5
65	28	Perempuan	8
66	28	Perempuan	18
67	27	Perempuan	6
68	26	Perempuan	12
69	25	Perempuan	9
70	27	Perempuan	10
71	21	Perempuan	3
72	24	Perempuan	36
73	29	Perempuan	18
74	22	Perempuan	7
75	20	Perempuan	2
76	23	Perempuan	8
77	26	Perempuan	7

78	27	Perempuan	12
79	25	Perempuan	11
80	30	Perempuan	24
81	28	Perempuan	2
82	26	Perempuan	4
83	25	Perempuan	7
84	26	Perempuan	3
85	25	Perempuan	18
86	23	Perempuan	3
87	27	Perempuan	18
88	22	Perempuan	3
89	25	Perempuan	24
90	23	Perempuan	5
91	26	Perempuan	12
92	30	Laki-laki	8
93	25	Perempuan	6
94	20	Perempuan	6
95	24	Perempuan	7
96	22	Perempuan	24
97	19	Perempuan	2
98	20	Perempuan	24
99	21	Perempuan	18
100	25	Perempuan	3
101	27	Perempuan	5
102	26	Perempuan	2
103	24	Perempuan	6
104	25	Laki-laki	5
105	24	Perempuan	8
106	27	Laki-laki	14
107	21	Perempuan	7
108	23	Perempuan	18

Dimensi Adversity

Correlations

		Total	C	O2	R	E
Total	Pearson Correlation	1	,702**	,771**	,714**	,786**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,000
	N	108	108	108	108	108
C	Pearson Correlation	,702**	1	,277	,584**	,620**
	Sig. (2-tailed)	,001		,238	,007	,004
	N	108	108	108	108	108
O2	Pearson Correlation	,771**	,277	1	,178	,288
	Sig. (2-tailed)	,000	,238		,454	,218
	N	108	108	108	108	108
R	Pearson Correlation	,714**	,584**	,178	1	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,454		,000
	N	108	108	108	108	108
E	Pearson Correlation	,786**	,620**	,288	,850**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,218	,000	
	N	108	108	108	108	108

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

Aspek Emotional

		Correlations					
		Total	MED	ME	MDS	MEO	MH
Total	Pearson Correlation	1	,463*	,504*	,717**	,643**	,508*
	Sig. (2-tailed)		,040	,024	,000	,002	,022
	N	108	108	108	108	108	108
MED	Pearson Correlation	,463*	1	,111	,204	,143	,023
	Sig. (2-tailed)	,040		,641	,388	,549	,925
	N	108	108	108	108	108	108
ME	Pearson Correlation	,504*	,111	1	,094	,004	,162
	Sig. (2-tailed)	,024	,641		,693	,987	,494
	N	108	108	108	108	108	108
MDS	Pearson Correlation	,717**	,204	,094	1	,464*	,403
	Sig. (2-tailed)	,000	,388	,693		,039	,078
	N	108	108	108	108	108	108
MEO	Pearson Correlation	,643**	,143	,004	,464*	1	-,010
	Sig. (2-tailed)	,002	,549	,987	,039		,966
	N	108	108	108	108	108	108
MH	Pearson Correlation	,508*	,023	,162	,403	-,010	1
	Sig. (2-tailed)	,022	,925	,494	,078	,966	
	N	108	108	108	108	108	108

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Dimensi Beban Kerja

Correlations

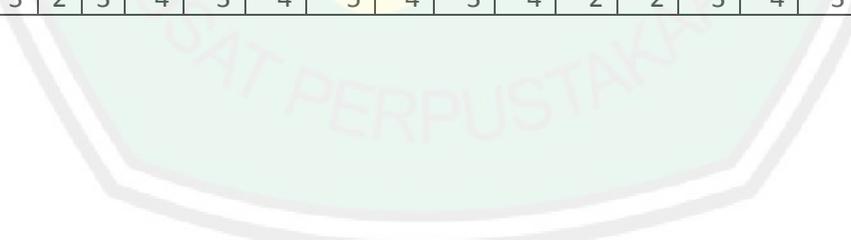
		Total	DM	PD	TD	P	E	FR
Total	Pearson Correlation	1	,612**	,779**	,758**	,691**	,781**	,369**
	Sig. (2-tailed)		,004	,000	,000	,001	,000	,110
	N	108	108	108	108	108	108	108
DM	Pearson Correlation	,612**	1	,236	,370	,749**	,204	,000
	Sig. (2-tailed)	,004		,317	,109	,000	,389	1,000
	N	108	108	108	108	108	108	108
PD	Pearson Correlation	,779**	,236	1	,434	,392	,683**	,177
	Sig. (2-tailed)	,000	,317		,056	,087	,001	,455
	N	108	108	108	108	108	108	108
TD	Pearson Correlation	,758**	,370	,434	1	,344	,564**	,355
	Sig. (2-tailed)	,000	,109	,056		,137	,010	,125
	N	108	108	108	108	108	108	108
P	Pearson Correlation	,691**	,749**	,392	,344	1	,409	-,073
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,087	,137		,073	,761
	N	108	108	108	108	108	108	108
E	Pearson Correlation	,781**	,204	,683**	,564**	,409	1	,172
	Sig. (2-tailed)	,000	,389	,001	,010	,073		,467
	N	108	108	108	108	108	108	108
FR	Pearson Correlation	,369**	,000	,177	,355	-,073	,172	1
	Sig. (2-tailed)	,110	1,000	,455	,125	,761	,467	
	N	108	108	108	108	108	108	108

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

Tabulasi Data

Emotional Quotient

S	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	21	23	24	25	26	27	JML	kategori	
	3	6	7	8	10	16	12	13	15	17	18	20	22	23	24	31	32	30	26	27	34	35	36	37	38	39	40			
1	5	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	87	tinggi	
2	3	2	1	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	2	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	80	sedang
3	2	1	2	3	3	1	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	4	5	3	2	3	3	4	1	3	2	4	76	sedang	
4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	1	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	2	3	4	82	sedang	
5	2	4	2	3	3	3	4	3	4	4	2	4	2	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	83	sedang	
6	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	1	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	79	sedang	
7	2	3	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	83	sedang	
8	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	3	2	4	3	81	sedang	
9	3	3	2	3	3	2	3	5	5	3	2	1	4	5	2	4	2	5	4	3	2	4	5	4	2	2	3	86	tinggi	
10	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	4	4	2	3	3	2	60	rendah	
11	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	2	2	59	rendah	
12	2	3	4	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	4	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	60	rendah	
13	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	63	rendah	
14	4	2	3	4	3	3	2	4	4	4	2	2	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	62	rendah	
15	4	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	4	4	3	2	2	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	2	60	rendah	
16	4	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	61	rendah	
17	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	63	rendah	
18	2	3	4	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	59	rendah	
19	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	2	3	1	3	2	5	3	4	2	3	4	2	60	rendah	
20	2	3	2	3	4	3	4	5	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	5	3	3	2	65	rendah	



21	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	4	4	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	78	sedang
22	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	62	rendah
23	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	5	3	2	3	3	4	3	4	3	2	63	rendah
24	2	3	4	5	3	4	2	1	3	2	4	2	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	2	1	68	rendah
25	4	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	68	rendah
26	2	3	3	2	2	2	4	2	2	3	1	4	3	4	3	5	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	67	rendah
27	4	3	2	1	4	3	4	1	2	2	2	3	3	5	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	2	3	69	rendah
28	5	3	5	3	4	3	4	5	2	4	5	4	3	2	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	67	rendah
29	3	1	4	3	2	1	2	1	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	3	2	67	rendah
30	1	3	1	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	64	rendah
31	5	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	4	2	63	rendah
32	3	1	3	2	2	4	3	4	3	2	3	1	4	3	2	5	3	4	3	2	4	3	2	2	3	4	2	67	rendah
33	2	2	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	5	3	2	4	3	2	5	4	3	4	3	2	3	91	tinggi
34	4	4	5	3	3	1	4	5	2	3	3	2	4	4	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	84	sedang
35	2	4	2	3	3	1	4	3	3	3	4	2	2	4	3	1	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	77	sedang
36	4	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	5	3	3	3	4	3	3	2	2	5	3	2	4	2	81	sedang
37	2	3	2	4	3	1	2	5	2	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	2	4	5	4	3	2	2	3	77	sedang
38	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	5	2	5	3	4	5	3	1	2	1	5	3	2	2	3	77	sedang
39	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	5	3	2	3	4	3	2	4	2	4	1	3	4	3	83	sedang
40	4	3	2	1	5	2	2	4	2	3	1	2	2	4	3	5	3	2	3	4	4	3	2	3	5	3	2	79	sedang
41	2	3	2	3	3	3	3	4	5	3	2	3	1	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	78	sedang
42	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	4	2	2	3	4	5	3	5	3	2	4	2	3	2	4	3	2	81	sedang
43	2	3	4	3	2	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	2	3	1	3	2	3	4	3	77	sedang
44	5	1	2	3	5	1	5	2	5	1	2	3	5	3	5	5	5	1	2	1	5	5	4	1	2	5	5	89	tinggi
45	4	3	4	2	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	1	3	3	3	4	86	tinggi



46	4	2	3	1	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	87	tinggi
47	3	2	1	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3	1	3	2	4	4	3	3	3	3	2	1	3	2	1	3	65	rendah
48	3	3	1	3	3	2	2	1	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	5	3	2	77	sedang
49	3	3	4	1	2	1	3	5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	1	72	rendah	
50	5	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	5	2	2	1	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	64	rendah	
51	2	3	3	2	2	2	4	2	2	3	1	4	3	4	3	5	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	61	rendah	
52	4	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	62	rendah	
53	2	2	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	5	3	2	4	3	2	5	4	3	4	3	2	3	64	rendah	
54	2	3	4	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	4	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	65	rendah	
55	2	3	4	3	2	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	2	3	1	3	2	3	4	3	64	rendah	
56	2	3	2	3	3	3	3	4	5	3	2	3	1	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	63	rendah	
57	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	65	rendah	
58	2	3	4	5	3	4	2	1	3	2	4	2	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	2	1	63	rendah	
59	5	1	2	3	5	1	5	2	5	1	2	3	5	3	5	5	5	1	2	1	5	5	4	1	2	5	5	64	rendah	
60	4	3	4	2	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	1	3	3	3	4	86	tinggi	
61	4	2	3	1	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	63	rendah	
62	3	2	1	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3	1	3	2	4	4	3	3	3	2	1	3	2	1	3	65	rendah	
63	3	3	1	3	3	2	2	1	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	5	3	2	62	rendah	
64	3	3	4	1	2	1	3	5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	1	61	rendah	
65	5	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	5	2	2	1	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	67	rendah	
66	2	2	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	5	3	2	4	3	2	5	4	3	4	3	2	3	68	rendah	
67	4	4	5	3	3	1	4	5	2	3	3	2	4	4	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	65	rendah	
68	2	4	2	3	3	1	4	3	3	3	4	2	2	4	3	1	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	66	rendah	
69	4	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	5	3	3	3	4	3	3	2	2	5	3	2	4	2	61	rendah	
70	2	3	2	4	3	1	2	5	2	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	2	4	5	4	3	2	2	3	68	rendah	



71	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	5	2	5	3	4	5	3	1	2	1	5	3	2	2	3	77	sedang
72	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	5	3	2	3	4	3	2	4	2	4	1	3	4	3	83	sedang
73	4	3	2	1	5	2	2	4	2	3	1	2	2	4	3	5	3	2	3	4	4	3	2	3	5	3	2	79	sedang
74	2	3	2	3	3	3	3	4	5	3	2	3	1	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	78	sedang
75	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	4	2	2	3	4	5	3	5	3	2	4	2	3	2	4	3	2	81	sedang
76	2	3	4	3	2	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	2	3	1	3	2	3	4	3	77	sedang
77	4	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	78	sedang
78	2	3	3	2	2	2	4	2	2	3	1	4	3	4	3	5	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	77	sedang
79	4	3	2	1	4	3	4	1	2	2	2	3	3	5	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	2	3	79	sedang
80	5	3	5	3	4	3	4	5	2	4	5	4	3	2	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	97	tinggi
81	3	1	4	3	2	1	2	1	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	3	2	76	sedang
82	1	3	1	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	74	rendah
83	5	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	4	2	73	rendah
84	3	1	3	2	2	4	3	4	3	2	3	1	4	3	2	5	3	4	3	2	4	3	2	2	3	4	2	77	sedang
85	4	2	3	4	3	3	2	4	4	4	2	2	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	82	sedang
86	4	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	4	4	3	2	2	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	2	80	sedang
87	4	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	81	sedang
88	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	83	sedang
89	2	3	4	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	79	sedang
90	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	2	3	1	3	2	5	3	4	2	3	4	2	80	sedang
91	2	3	2	3	4	3	4	5	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	5	3	3	2	85	sedang
92	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	4	4	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	78	sedang
93	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	82	sedang
94	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	5	3	2	3	3	4	3	4	3	2	73	rendah
95	2	3	4	5	3	4	2	1	3	2	4	2	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	2	1	68	rendah



96	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	63	rendah	
97	2	3	4	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	4	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	60	rendah	
98	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	2	2	79	sedang	
99	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	4	4	2	3	3	2	80	sedang	
100	3	3	2	3	3	2	3	5	5	3	2	1	4	5	2	4	2	5	4	3	2	4	5	4	2	2	3	68	rendah	
101	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	3	2	4	3	61	rendah	
102	2	3	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	63	rendah	
103	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	1	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	59	rendah	
104	2	4	2	3	3	3	4	3	4	4	2	4	2	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	63	rendah	
105	2	4	4	3	4	2	4	3	3	1	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	2	3	4	62	rendah	
106	2	1	2	3	3	1	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	4	5	3	2	3	3	4	1	3	2	4	67	rendah	
107	3	2	1	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	2	3	4	2	3	4	4	2	4	4	60	rendah	
108	5	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	67	rendah



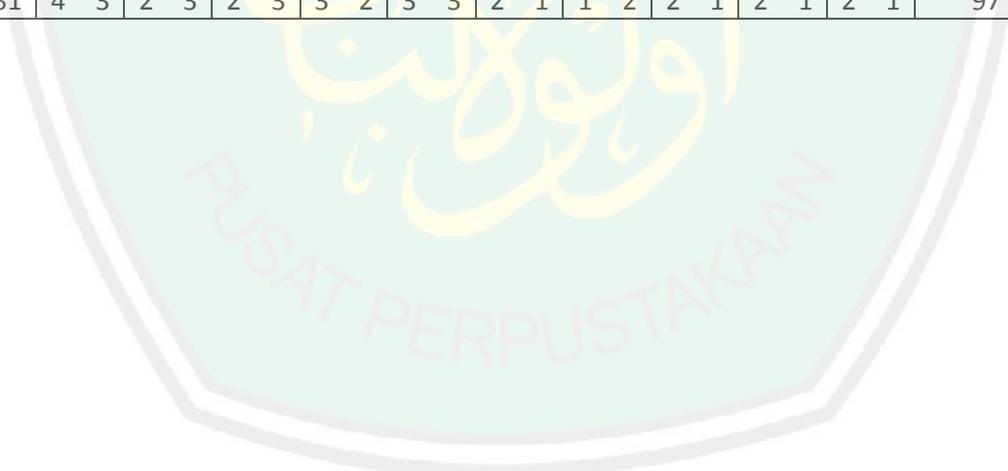
Adversity Quotient

S	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12		13		14		15		16		17		18		19		20			
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b				
1	1	3	2	3	5	4	5	4	2	1	4	5	4	5	4	5	4	5	2	1	4	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	2	1	4	5	4	3	3	3		
2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	1	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3		
3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	4	4	1	5	4	5	4	2	3		
4	4	3	2	2	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	2	4	4	3	4	3	2	4	5	3	4	3	4	2	2	3	4	4	3	2	3		
5	3	3	4	3	2	2	2	5	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
6	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	1	1		
7	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	1	2	3	3	2	2	4	5	3	2	1	2	3	4	4	4	1	3	1	1	5	5	4	4	1	2		
8	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3		
9	2	3	4	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	5	5	2	1	2	1	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2	1	4	4	3	3	3	2		
10	2	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	4	5	5	5	4	3	2	3	4	3	4	3	2		
11	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	1	1	4	5	4	5	2	1	2	2	5	1	3	2	1	3	4	5	3	2	3	2		
12	3	4	3	4	2	1	2	3	2	2	5	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2		
13	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3		
14	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	5	
15	3	4	3	4	2	2	5	4	2	1	4	4	5	4	4	4	2	3	1	1	5	4	3	4	3	2	3	4	2	2	1	2	3	2	3	4	3	3	3	3		
16	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	5	4	3	2	3	4	4	5	5	4	3	2	2	5	5	2	1	4	3		
17	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
18	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	1	2	1	2	1	3	2	1
19	4	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3
20	4	4	5	3	2	1	2	3	2	2	1	1	2	3	4	5	3	2	1	2	1	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	1	1	
21	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	

22	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2		
23	4	3	2	2	2	1	2	2	3	4	3	4	4	4	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
24	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3		
25	2	3	1	2	3	2	4	3	5	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	4	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2
26	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	1	1	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	1	5	1	2	4	3	2	5	2	3	1	2	4	3
27	3	4	5	3	3	2	3	4	1	3	4	5	2	3	2	1	5	5	2	3	3	4	3	4	1	1	4	5	5	5	3	2	3	2	3	4	4	4	3	1
28	3	4	5	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	4	5	5	4	2	1	1	3	2	2	3	4	3	2	4	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	
29	2	3	3	1	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	1	3	4	5	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	
30	3	1	2	3	2	3	4	3	4	2	2	1	3	4	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	4	3	1	3	3	1	3	4	3	1	3	4	4	1	3	3
31	4	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	4	3	2	3	

S	21		22		23		24		25		26		27		28		29		30		JML	kategori
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b		
1	4	4	4	4	1	1	5	5	1	2	5	4	1	2	5	4	5	4	2	1	74	rendah
2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	1	1	113	sedang
3	4	5	4	4	3	2	3	4	4	2	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	91	rendah
4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	98	rendah
5	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	5	5	2	3	2	2	119	sedang
6	5	4	4	5	1	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	99	rendah
7	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	4	2	2	1	2	4	1	2	1	103	rendah
8	3	3	4	4	1	1	4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	1	5	119	sedang
9	5	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	4	3	2	2	3	146	tinggi
10	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	5	5	4	4	1	1	100	rendah
11	3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	1	101	rendah

12	3	2	1	3	2	2	1	1	2	3	4	5	3	2	2	4	3	1	2	3	99	rendah
13	4	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	121	sedang
14	2	3	3	4	2	3	4	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	101	rendah
15	1	1	1	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	82	rendah
16	2	1	2	1	2	2	3	4	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	2	1	103	rendah
17	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	2	2	121	sedang
18	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	103	rendah
19	2	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	106	sedang
20	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3	3	95	rendah
21	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	96	rendah
22	3	2	4	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	1	2	3	2	1	2	1	105	rendah
23	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	4	3	100	rendah
24	4	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	1	97	rendah
25	3	2	3	2	1	2	2	1	3	2	4	3	3	2	3	4	2	1	3	2	89	rendah
26	2	1	2	4	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2	4	3	81	rendah
27	3	2	3	2	3	2	2	5	4	3	2	1	2	3	2	3	4	5	3	2	83	rendah
28	3	2	3	2	1	1	2	2	2	5	3	3	1	1	2	3	3	2	2	3	97	rendah
29	3	3	4	3	4	2	4	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	111	sedang
30	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	101	rendah
31	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	97	rendah



S	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12		13		14		15		16		17		18		19		20		
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b			
32	2	3	4	2	3	4	2	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	3	3	2	2	3	4	2	4	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	3	2		
33	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1	3	2	3	2	1	2	3	2	4	3	1	1	3	3	2	1	3	2	4	3	2	1	3	2	3	2	3	4	
34	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	2	4	3	2	3	
35	3	2	3	4	3	2	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	4	2	1	1	1	2	2	1	1	4	4	2	4	2	3	1	2	2	1	3	2	3	2	
36	3	2	1	1	2	3	4	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	
37	3	2	1	4	5	3	2	1	3	2	3	1	1	3	2	1	3	2	1	2	3	3	2	1	3	4	2	3	4	2	3	4	2	1	4	2	3	2	4	2	
38	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	1	3	2	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	2	
39	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	2	
40	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	1	3	2	4	3	2	3	2	1	1	2	2	3	1	1	1	3	4	2	
41	3	2	1	3	3	2	3	4	2	1	5	5	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	1	1	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3	
42	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	1	2	3
43	3	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	3	1	3	2	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	
44	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
45	2	2	3	2	1	1	3	3	4	3	2	4	4	2	2	3	1	2	2	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	
46	5	1	3	2	5	5	5	3	4	1	4	4	4	1	1	1	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	1	3	3	2	3	1	2	3	4	1	1	4	4	
47	4	3	2	1	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	1	3	2	3	2	3	4	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	
48	4	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3	4	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2	
49	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	4	3	3	2	3	4	2	1	3	
50	3	2	1	2	4	3	2	1	2	3	3	2	2	1	3	2	3	4	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	1	2	3	1	2	2	
51	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	1	1	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	1	5	1	2	4	3	2	5	2	3	1	2	4	3	
52	2	3	1	2	3	2	4	3	5	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	4	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2

53	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1	3	2	3	2	1	1	3	3	2	1	3	2	4	3	2	1	3	2	4	3	2	1	3	2	3	2	3	4		
54	3	4	3	4	2	1	2	3	2	2	5	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2		
55	3	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	3	1	3	2	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1
56	3	2	1	3	3	2	3	4	2	1	5	5	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	1	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	
57	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	
58	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	
59	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
60	2	2	3	2	1	1	3	3	4	3	2	4	4	2	2	3	1	2	2	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3			
61	5	1	3	2	5	5	5	3	4	1	4	4	4	1	1	1	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	3	3	2	3	1	2	3	4	1	1	4	4			
62	4	3	2	1	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	1	3	2	3	2	3	4	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	
63	4	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3	4	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2		
64	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	4	2	1	3			

S	21		22		23		24		25		26		27		28		29		30		JML	kategori	
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b					
32	2	3	1	1	3	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	1	3	1	3	1	76	rendah
33	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	1	3	2	3	4	2	1	3	2	91	rendah	
34	4	2	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	89	rendah	
35	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	94	rendah	
36	1	3	1	2	3	2	1	3	3	2	3	2	4	3	2	4	3	4	2	1	93	rendah	
37	4	2	4	2	4	3	2	3	2	1	1	2	3	4	2	4	3	1	5	5	98	rendah	
38	4	2	3	2	4	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2	4	2	1	3	91	rendah	
39	4	3	4	3	1	2	3	3	2	3	2	1	1	5	3	2	3	3	3	2	120	sedang	
40	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	89	rendah	

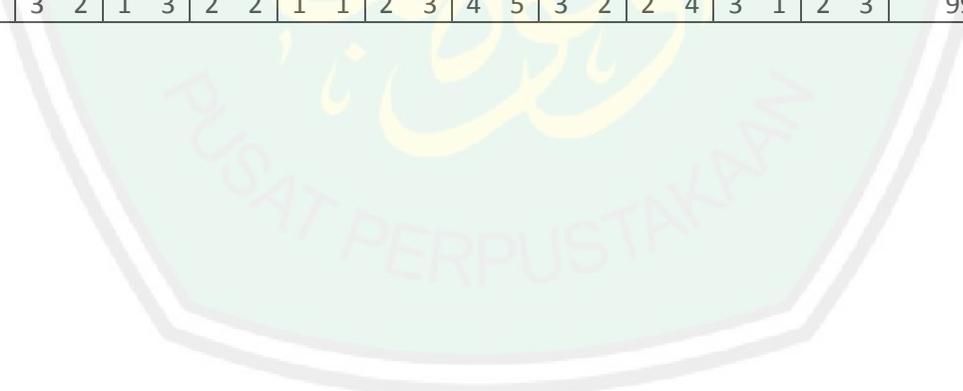
41	2	3	2	1	3	1	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2	3	2	2	1	91	rendah
42	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	82	rendah
43	3	2	3	2	1	2	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	86	rendah
44	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	61	rendah
45	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	122	sedang
46	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	116	sedang
47	2	3	4	2	2	3	2	1	2	4	2	1	2	1	2	2	2	1	4	1	86	rendah
48	3	2	1	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	84	rendah
49	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	88	rendah
50	1	1	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	1	86	rendah
51	2	1	2	4	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2	4	3	81	rendah
52	3	2	3	2	1	2	2	1	3	2	4	3	3	2	3	4	2	1	3	2	89	rendah
53	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	1	3	2	3	4	2	1	3	2	91	rendah
54	3	2	1	3	2	2	1	1	2	3	4	5	3	2	2	4	3	1	2	3	99	rendah
55	3	2	3	2	1	2	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	86	rendah
56	2	3	2	1	3	1	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2	3	2	2	1	91	rendah
57	4	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	121	sedang
58	4	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	1	97	rendah
59	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	61	rendah
60	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	122	sedang
61	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	116	sedang
62	2	3	4	2	2	3	2	1	2	4	2	1	2	1	2	2	2	1	4	1	86	rendah
63	3	2	1	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	84	rendah
64	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	88	rendah

S	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12		13		14		15		16		17		18		19		20			
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b				
65	3	2	1	2	4	3	2	1	2	3	3	2	2	1	3	2	3	4	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	1	2	3	1	2	2	2	
66	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1	3	2	3	2	1	2	3	2	4	3	1	1	3	3	2	1	3	2	4	3	2	1	3	2	3	2	3	4		
67	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	2	4	3	2	3		
68	3	2	3	4	3	2	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	4	2	1	1	1	2	2	1	1	4	4	2	4	2	3	1	2	2	1	3	2	3	2		
69	3	2	1	1	2	3	4	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2		
70	3	2	1	4	5	3	2	1	3	2	3	1	1	3	2	1	3	2	1	2	3	3	2	1	3	4	2	3	4	2	3	4	2	1	4	2	3	2	4	2		
71	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	1	3	2	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	2		
72	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	2		
73	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	1	3	2	4	3	2	3	2	1	1	2	2	3	1	1	1	3	4	2		
74	3	2	1	3	3	2	3	4	2	1	5	5	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	1	1	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3		
75	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	1	2	3			
76	3	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	3	1	3	2	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1		
77	2	3	1	2	3	2	4	3	5	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	4	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2		
78	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	1	1	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	1	5	1	2	4	3	2	5	2	3	1	2	4	3		
79	3	4	5	3	3	2	3	4	1	3	4	5	2	3	2	1	5	5	2	3	3	4	3	4	1	1	4	5	5	5	3	2	3	2	3	4	4	4	3	1		
80	3	4	5	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	4	5	5	4	2	1	1	3	2	2	3	4	3	2	3	4	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4		
81	2	3	3	1	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	1	3	4	5	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1		
82	3	1	2	3	2	3	4	3	4	2	2	1	3	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	1	3	3	1	3	4	3	1	3	4	4	1	3	3
83	4	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	4	3	2	3	
84	2	3	4	2	3	4	2	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	3	3	2	2	3	4	2	4	3	1	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	2	
85	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	5	
86	3	4	3	4	2	2	5	4	2	1	4	4	5	4	4	4	2	3	1	1	5	4	3	4	3	2	3	4	2	2	1	2	3	2	3	4	3	3	3	3		
87	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	5	4	3	2	3	4	4	5	5	4	3	2	2	5	5	2	1	4	3		

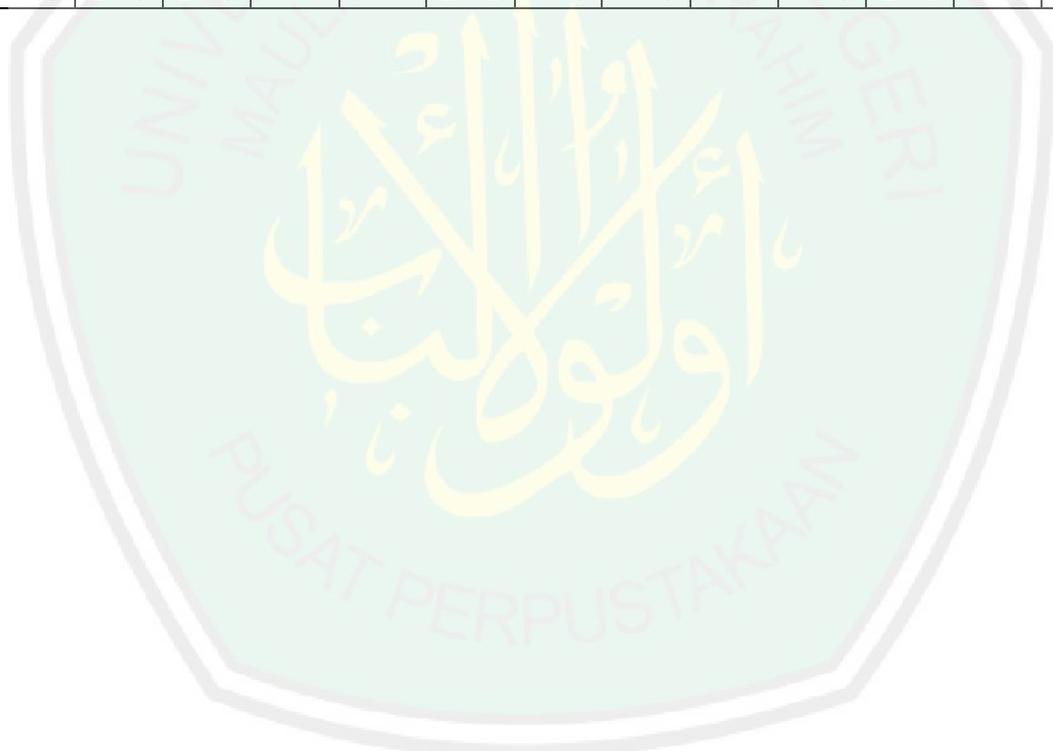
88	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3			
89	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	3	2	1	
90	4	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
91	4	4	5	3	2	1	2	3	2	2	1	1	2	3	4	5	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1
92	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3
93	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	
94	4	3	2	2	2	1	2	2	3	4	3	4	4	4	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	
95	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	4	3	
96	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3		
97	3	4	3	4	2	1	2	3	2	2	5	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	

S	21		22		23		24		25		26		27		28		29		30		JML	kategori
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b		
65	1	1	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	1	86	rendah
66	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	1	3	2	3	4	2	1	3	2	91	rendah
67	4	2	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	89	rendah
68	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	94	rendah
69	1	3	1	2	3	2	1	3	3	2	3	2	4	3	2	4	3	4	2	1	93	rendah
70	4	2	4	2	4	3	2	3	2	1	1	2	3	4	2	4	3	1	5	5	98	rendah
71	4	2	3	2	4	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2	4	2	1	3	91	rendah
72	4	3	4	3	1	2	3	3	2	3	2	1	1	5	3	2	3	3	3	2	120	sedang
73	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	89	rendah
74	2	3	2	1	3	1	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2	3	2	2	1	91	rendah
75	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	82	rendah

76	3	2	3	2	1	2	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	86	rendah
77	3	2	3	2	1	2	2	1	3	2	4	3	3	2	3	4	2	1	3	2	89	rendah
78	2	1	2	4	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2	4	3	81	rendah
79	3	2	3	2	3	2	2	5	4	3	2	1	2	3	2	3	4	5	3	2	83	rendah
80	3	2	3	2	1	1	2	2	2	5	3	3	1	1	2	3	3	2	2	3	97	rendah
81	3	3	4	3	4	2	4	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	111	sedang
82	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	101	rendah
83	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	97	rendah
84	2	3	1	1	3	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	1	3	1	3	1	76	rendah
85	2	3	3	4	2	3	4	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	101	rendah
86	1	1	1	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	82	rendah
87	2	1	2	1	2	2	3	4	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	2	1	103	rendah
88	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	2	2	121	sedang
89	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	103	rendah
90	2	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	106	sedang
91	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3	3	95	rendah
92	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	96	rendah
93	3	2	4	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	1	2	3	2	1	2	1	105	rendah
94	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	4	3	100	rendah
95	4	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	1	97	rendah
96	4	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	121	sedang
97	3	2	1	3	2	2	1	1	2	3	4	5	3	2	2	4	3	1	2	3	99	rendah



S	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12		13		14		15		16		17		18		19		20			
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b				
98	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	4	5	4	5	2	1	2	2	5	1	3	2	1	3	4	5	3	2	3	2
99	2	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	4	5	5	5	4	3	2	3	4	3	4	3	2		
100	2	3	4	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	5	5	2	1	2	1	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2	1	4	4	3	3	3	2		
101	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3		
102	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	1	2	3	3	2	2	4	5	3	2	1	2	3	4	4	4	1	3	1	1	5	5	4	4	1	2		
103	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	1	1		
104	3	3	4	3	2	2	2	5	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
105	4	3	2	2	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	2	4	4	3	4	3	2	4	5	3	4	3	4	2	2	3	4	4	3	2	3		
106	4	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	4	4	1	5	4	5	4	2	3		
107	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	1	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3		
108	1	3	2	3	5	4	5	4	2	1	4	5	4	5	4	5	4	5	2	1	4	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	2	1	4	5	4	3	3	3		



S	21		22		23		24		25		26		27		28		29		30		JML	kategori
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b		
98	3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	1	101	rendah
99	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	5	5	4	4	1	1	100	rendah
100	5	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	4	3	2	2	3	146	tinggi
101	3	3	4	4	1	1	4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	1	5	119	sedang
102	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	4	2	2	1	2	4	1	2	1	103	rendah
103	5	4	4	5	1	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	99	rendah
104	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	5	5	2	3	2	2	119	sedang
105	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	98	rendah
106	4	5	4	4	3	2	3	4	4	2	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	91	rendah
107	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	1	1	113	sedang
108	4	4	4	4	1	1	5	5	1	2	5	4	1	2	5	4	5	4	2	1	74	rendah



Beban Kerja

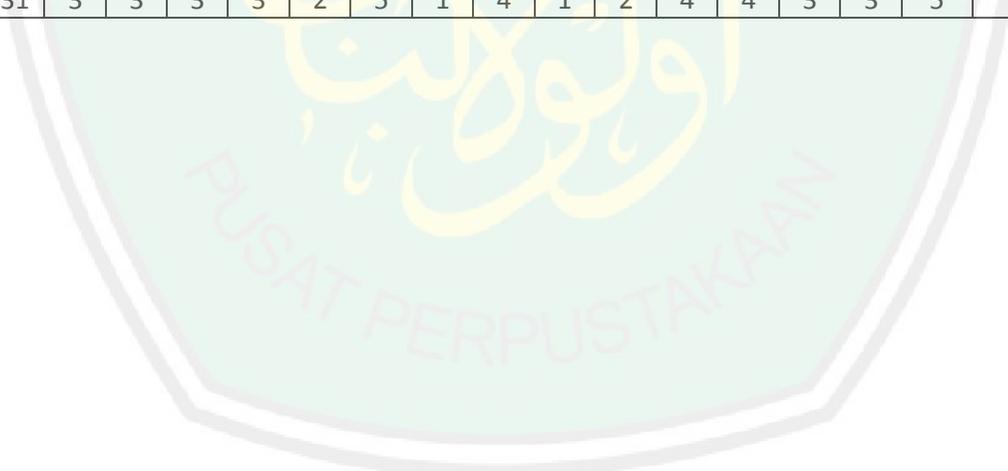
S	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
	1	3	7	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	20	21	23	24	26	27	29	30	31	32	33
1	2	4	4	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4
2	5	4	4	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	2	1	5	2	2	3
3	2	4	4	2	2	3	3	1	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	2	4
4	2	4	1	4	4	2	5	3	4	3	3	2	3	4	3	2	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
5	3	4	4	3	2	2	3	3	5	4	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	4	3	2	2	3
6	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3
7	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
8	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	4	3	2	4
9	3	2	3	4	3	2	3	4	5	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	5	3	2	1	2	2
10	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3
11	5	2	4	3	2	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	5	2	3	2
12	2	4	3	3	4	4	2	4	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3
13	4	4	2	2	4	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2
14	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2
15	2	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	4
16	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2
17	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
18	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2
19	4	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	2	2	4	3	2	3	4
20	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	2	2	2	1	3	4	3	2	3
21	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4



22	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	5	3	3	4	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3
24	3	5	4	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
25	3	3	3	4	2	3	4	2	3	1	3	1	3	2	2	3	5	3	2	2	2	3	1	4	4	3	2	3
26	4	2	3	5	2	3	4	3	4	3	3	2	5	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	1	3
27	3	3	2	3	4	5	2	3	4	2	3	2	2	3	5	3	4	3	2	4	1	3	5	3	2	3	4	1
28	3	3	3	1	3	4	4	3	4	3	3	4	1	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3
29	3	4	3	2	4	4	2	3	2	3	5	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	2
30	4	2	2	4	3	3	2	3	5	3	3	4	1	3	4	3	3	5	5	3	3	3	5	3	4	2	3	3
31	4	2	3	4	1	1	2	4	3	1	3	1	3	4	4	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2

S	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	JML	kategori
	34	35	36	37	38	39	41	42	43	44	45	46	48	49	51		
1	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	3	165	tinggi
2	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	5	3	2	2	158	tinggi
3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	153	tinggi
4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	4	2	169	tinggi
5	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	1	2	4	2	156	tinggi
6	2	3	2	3	4	2	3	4	3	4	2	4	4	2	2	150	tinggi
7	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	4	129	sedang
8	3	2	3	2	3	4	2	3	2	1	2	3	4	3	4	144	tinggi
9	5	3	3	4	1	5	3	4	2	2	3	3	3	5	4	164	tinggi
10	2	3	4	3	2	3	4	3	4	1	2	4	4	3	3	145	tinggi
11	3	4	3	4	1	3	5	2	3	2	2	2	4	2	4	160	tinggi

12	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	161	tinggi
13	4	2	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	164	tinggi
14	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	162	tinggi
15	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	2	4	4	150	tinggi
16	3	4	2	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	146	tinggi
17	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	4	3	153	tinggi
18	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	162	tinggi
19	3	3	3	4	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	4	154	tinggi
20	4	3	3	4	2	3	4	2	4	3	4	1	3	3	3	147	tinggi
21	4	3	4	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	169	tinggi
22	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	2	3	3	155	tinggi
23	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	161	tinggi
24	3	4	3	2	3	4	1	1	4	2	3	3	2	4	5	159	tinggi
25	1	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	147	tinggi
26	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	155	tinggi
27	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	2	2	3	2	164	tinggi
28	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	173	tinggi
29	2	5	3	2	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	164	tinggi
30	1	3	1	3	1	5	3	4	3	2	3	2	4	2	4	159	tinggi
31	3	3	3	3	2	5	1	4	1	2	4	4	3	3	5	147	tinggi



S	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
	1	3	7	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	20	21	23	24	26	27	29	30	31	32	33
32	3	2	1	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	1	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	1	3	4
33	3	3	2	3	3	5	3	4	3	2	3	2	5	3	2	3	4	3	1	4	3	3	3	3	4	3	2	3
34	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	2	5	3	3	4
35	3	5	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	1	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2
36	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	2	2
37	5	4	1	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	4	1	3	4	2	3	4	2	2
38	3	4	3	2	3	5	2	3	2	2	3	4	4	3	2	3	5	3	4	2	2	3	5	3	2	3	4	3
39	3	3	3	1	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	5	2	3	3	4	3	2	4	3	1	3	4
40	3	4	5	3	4	3	3	5	3	2	3	2	2	5	3	4	4	3	5	2	3	3	1	2	2	3	5	3
41	3	3	3	5	2	2	4	3	4	3	3	2	2	3	5	3	2	3	2	2	2	4	4	2	4	2	4	1
42	3	3	1	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	4	5	2	2	4	4	3	4	3	5	3	5	1
43	3	3	4	3	3	1	1	3	2	4	5	2	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	1	3	2
44	4	5	3	4	1	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	2	4	5	1	1	1	5	5	4	5	1
45	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
47	3	2	2	4	3	3	1	3	2	5	3	2	3	4	3	2	5	2	3	5	3	3	2	1	3	4	4	4
48	2	4	4	1	3	1	3	3	4	4	3	4	5	3	4	1	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	2
49	3	5	3	2	1	3	2	3	3	2	3	5	2	2	5	3	3	4	3	3	2	3	3	3	5	3	2	2
50	3	2	3	5	3	2	4	3	4	3	3	2	5	3	4	4	3		5	2	2	1	2	2	3	4	1	3
51	4	2	3	5	2	3	4	3	4	3	3	2	5	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	1	3
52	3	3	3	4	2	3	4	2	3	1	3	1	3	2	2	3	5	3	2	2	2	3	1	4	4	3	2	3
53	3	3	4	3	3	1	1	3	2	4	5	2	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	1	3	2
54	2	4	3	3	4	4	2	4	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3



55	3	3	4	3	3	1	1	3	2	4	5	2	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	1	3	2
56	3	3	3	5	2	2	4	3	4	3	3	2	2	3	5	3	2	3	2	2	2	4	4	2	4	2	4	1
57	4	4	2	2	4	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2
58	3	5	4	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
59	4	5	3	4	1	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	2	4	5	1	1	1	5	5	4	5	1
60	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
62	3	2	2	4	3	3	1	3	2	5	3	2	3	4	3	2	5	2	3	5	3	3	2	1	3	4	4	4
63	2	4	4	1	3	1	3	3	4	4	3	4	5	3	4	1	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	2
64	3	5	3	2	1	3	2	3	3	2	3	5	2	2	5	3	3	4	3	3	2	3	3	3	5	3	2	2

S	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	JML	kategori
	34	35	36	37	38	39	41	42	43	44	45	46	48	49	51		
32	5	1	3	4	3	2	4	3	3	3	2	1	3	3	3	151	tinggi
33	4	5	3	2	2	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	156	tinggi
34	2	3	2	3	4	4	3	2	4	2	2	4	4	3	4	161	tinggi
35	3	3	4	3	1	4	3	2	2	2	3	3	3	4	5	157	tinggi
36	3	2	2	5	2	3	4	4	3	2	4	3	2	2	3	150	tinggi
37	5	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	4	3	4	2	154	tinggi
38	4	3	4	2	3	4	3	2	2	3	2	1	3	3	3	157	tinggi
39	3	2	3	4	3	5	4	4	5	3	2	4	4	3	3	162	tinggi
40	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	2	1	153	tinggi
41	3	2	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	150	tinggi
42	3	4	2	5	3	3	4	4	5	3	2	1	4	3	4	162	tinggi

43	4	3	4	1	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	5	148	tinggi
44	5	4	4	5	4	5	5	3	3	3	1	3	5	2	3	187	tinggi
45	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	165	tinggi
46	4	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	2	3	4	3	162	tinggi
47	5	3	1	3	2	2	4	3	3	3	3	3	1	2	1	150	tinggi
48	1	3	2	3	3	4	4	3	3	1	3	2	2	2	3	154	tinggi
49	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	2	4	2	4	3	152	tinggi
50	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	154	tinggi
51	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	121	sedang
52	1	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	130	sedang
53	4	3	4	1	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	5	124	sedang
54	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	131	sedang
55	4	3	4	1	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	5	122	sedang
56	3	2	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	120	sedang
57	4	2	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	120	sedang
58	3	4	3	2	3	4	1	1	4	2	3	3	2	4	5	122	sedang
59	5	4	4	5	4	5	5	3	3	3	1	3	5	2	3	126	sedang
60	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	165	tinggi
61	4	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	2	3	4	3	126	sedang
62	5	3	1	3	2	2	4	3	3	3	3	3	1	2	1	120	sedang
63	1	3	2	3	3	4	4	3	3	1	3	2	2	2	3	124	sedang
64	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	2	4	2	4	3	122	sedang



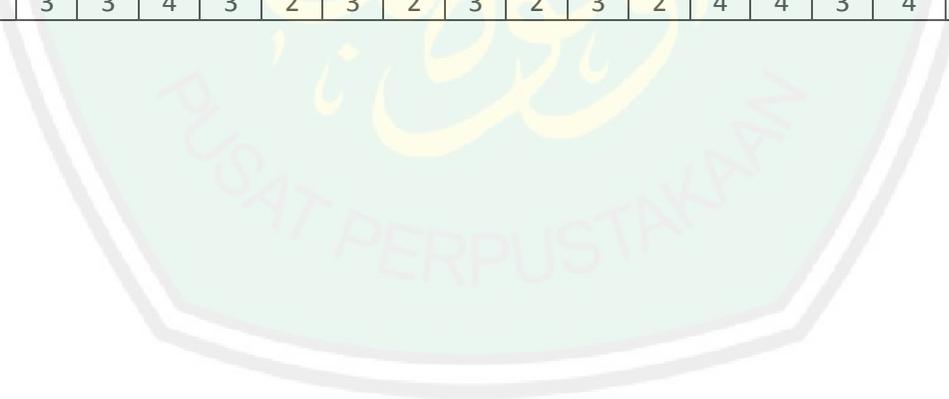
S	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
	1	3	7	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	20	21	23	24	26	27	29	30	31	32	33
65	3	2	3	5	3	2	4	3	4	3	3	2	5	3	4	4	3		5	2	2	1	2	2	3	4	1	3
66	3	3	2	3	3	5	3	4	3	2	3	2	5	3	2	3	4	3	1	4	3	3	3	3	4	3	2	3
67	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	2	5	3	3	4
68	3	5	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	1	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2
69	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	2	2
70	5	4	1	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	4	1	3	4	2	3	4	2	2
71	3	4	3	2	3	5	2	3	2	2	3	4	4	3	2	3	5	3	4	2	2	3	5	3	2	3	4	3
72	3	3	3	1	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	5	2	3	3	4	3	2	4	3	1	3	4
73	3	4	5	3	4	3	3	5	3	2	3	2	2	5	3	4	4	3	5	2	3	3	1	2	2	3	5	3
74	3	3	3	5	2	2	4	3	4	3	3	2	2	3	5	3	2	3	2	2	2	4	4	2	4	2	4	1
75	3	3	1	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	4	5	2	2	4	4	3	4	3	5	3	5	1
76	3	3	4	3	3	1	1	3	2	4	5	2	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	1	3	2
77	3	3	3	4	2	3	4	2	3	1	3	1	3	2	2	3	5	3	2	2	2	3	1	4	4	3	2	3
78	4	2	3	5	2	3	4	3	4	3	3	2	5	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	1	3
79	3	3	2	3	4	5	2	3	4	2	3	2	2	3	5	3	4	3	2	4	1	3	5	3	2	3	4	1
80	3	3	3	1	3	4	4	3	4	3	3	4	1	1	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3
81	3	4	3	2	4	4	2	3	2	3	5	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	2
82	4	2	2	4	3	3	2	3	5	3	3	4	1	3	4	3	3	5	5	3	3	3	5	3	4	2	3	3
83	4	2	3	4	1	1	2	4	3	1	3	1	3	4	4	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2
84	3	2	1	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	1	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	1	3	4
85	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2
86	2	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	4
87	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2



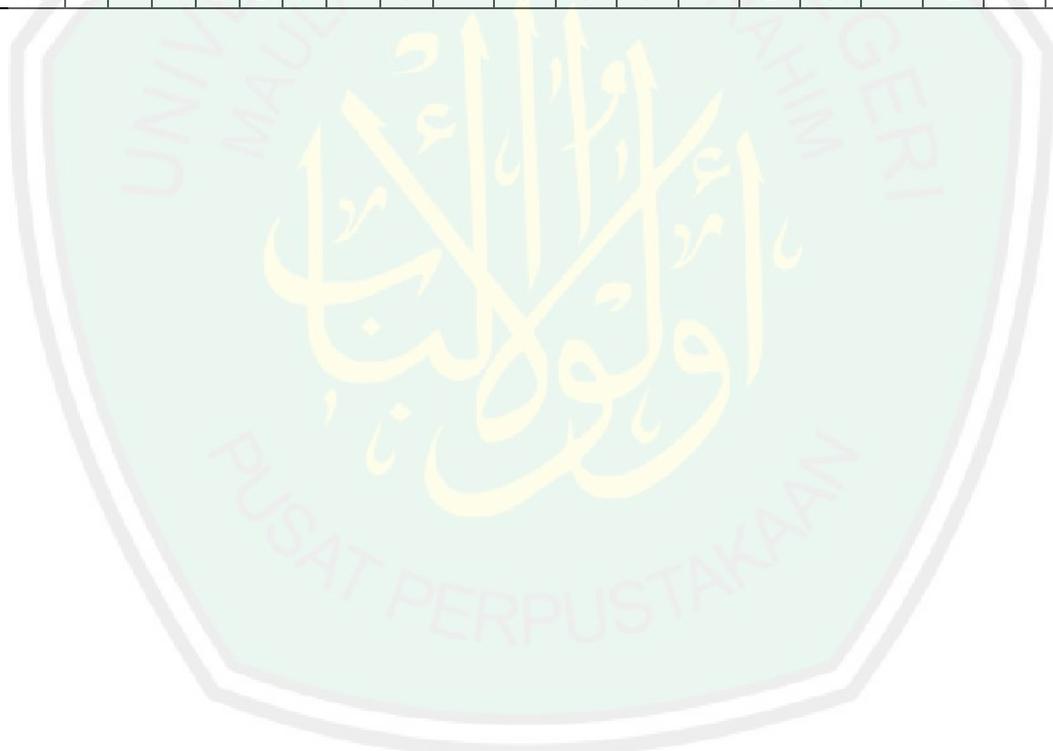
88	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
89	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2
90	4	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	2	2	4	3	2	3	4
91	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	2	2	2	1	3	4	3	2	3
92	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4
93	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3
94	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	5	3	3	4	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3
95	3	5	4	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
96	4	4	2	2	4	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2
97	2	4	3	3	4	4	2	4	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3

S	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	JML	kategori
	34	35	36	37	38	39	41	42	43	44	45	46	48	49	51		
65	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	124	sedang
66	4	5	3	2	2	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	126	sedang
67	2	3	2	3	4	4	3	2	4	2	2	4	4	3	4	131	sedang
68	3	3	4	3	1	4	3	2	2	2	3	3	3	4	5	125	sedang
69	3	2	2	5	2	3	4	4	3	2	4	3	2	2	3	120	sedang
70	5	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	4	3	4	2	124	sedang
71	4	3	4	2	3	4	3	2	2	3	2	1	3	3	3	157	tinggi
72	3	2	3	4	3	5	4	4	5	3	2	4	4	3	3	162	tinggi
73	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	2	1	153	tinggi
74	3	2	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	150	tinggi
75	3	4	2	5	3	3	4	4	5	3	2	1	4	3	4	162	tinggi

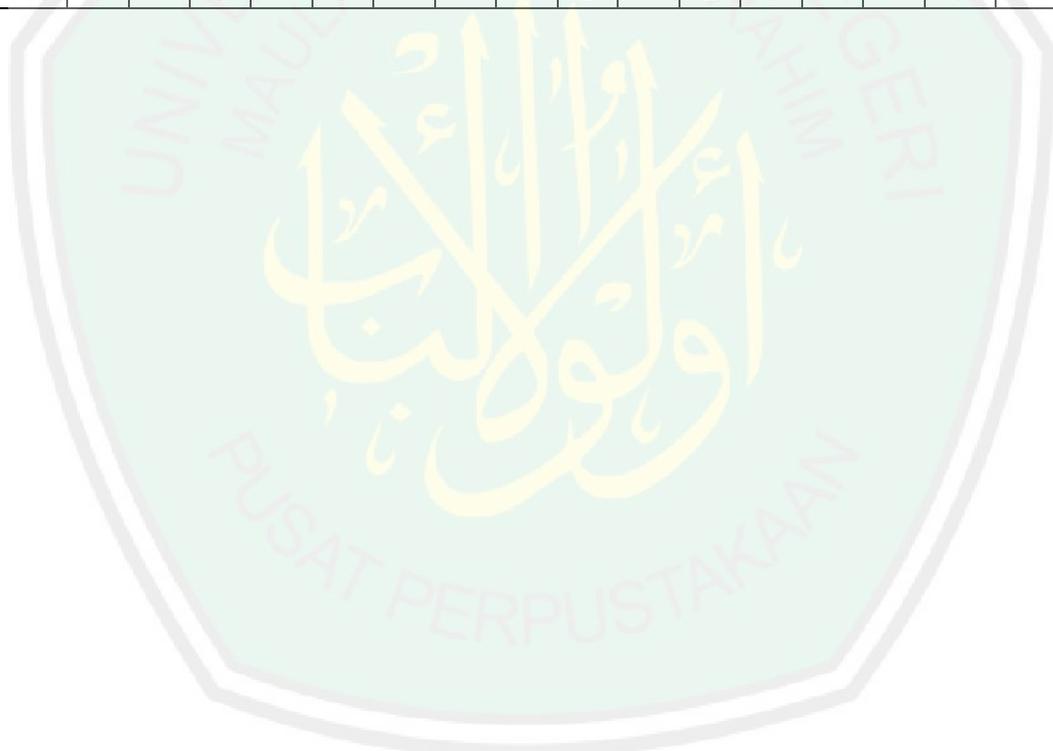
76	4	3	4	1	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	5	148	tinggi
77	1	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	147	tinggi
78	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	155	tinggi
79	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	2	2	3	2	164	tinggi
80	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	173	tinggi
81	2	5	3	2	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	164	tinggi
82	1	3	1	3	1	5	3	4	3	2	3	2	4	2	4	159	tinggi
83	3	3	3	3	2	5	1	4	1	2	4	4	3	3	5	147	tinggi
84	5	1	3	4	3	2	4	3	3	3	2	1	3	3	3	151	tinggi
85	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	162	tinggi
86	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	2	4	4	150	tinggi
87	3	4	2	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	146	tinggi
88	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	4	3	153	tinggi
89	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	162	tinggi
90	3	3	3	4	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	4	154	tinggi
91	4	3	3	4	2	3	4	2	4	3	4	1	3	3	3	147	tinggi
92	4	3	4	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	169	tinggi
93	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	2	3	3	155	tinggi
94	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	161	tinggi
95	3	4	3	2	3	4	1	1	4	2	3	3	2	4	5	159	tinggi
96	4	2	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	164	tinggi
97	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	161	tinggi



S	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
	1	3	7	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	20	21	23	24	26	27	29	30	31	32	33
98	5	2	4	3	2	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	5	2	3	2
99	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3
100	3	2	3	4	3	2	3	4	5	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	5	3	2	1	2	2
101	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2	4	3	2	4
102	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
103	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3
104	3	4	4	3	2	2	3	3	5	4	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	4	3	2	2	3
105	2	4	1	4	4	2	5	3	4	3	3	2	3	4	3	2	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
106	2	4	4	2	2	3	3	1	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	2	4
107	5	4	4	2	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	4	2	1	5	2	2	3
108	2	4	4	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4

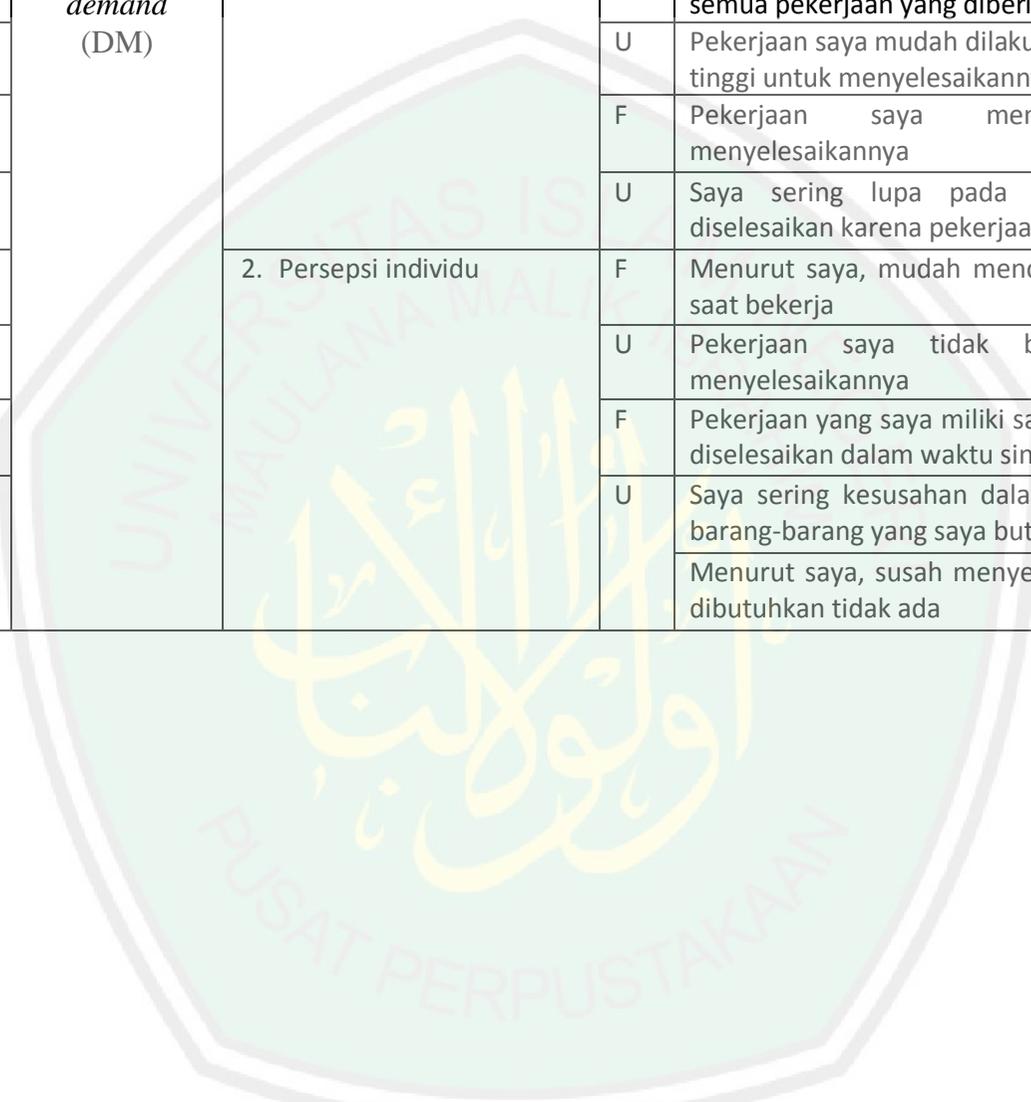


S	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	JML	kategori
	34	35	36	37	38	39	41	42	43	44	45	46	48	49	51		
98	3	4	3	4	1	3	5	2	3	2	2	2	4	2	4	160	tinggi
99	2	3	4	3	2	3	4	3	4	1	2	4	4	3	3	145	tinggi
100	5	3	3	4	1	5	3	4	2	2	3	3	3	5	4	164	tinggi
101	3	2	3	2	3	4	2	3	2	1	2	3	4	3	4	144	tinggi
102	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	4	129	sedang
103	2	3	2	3	4	2	3	4	3	4	2	4	4	2	2	150	tinggi
104	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	1	2	4	2	156	tinggi
105	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	4	2	169	tinggi
106	2	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	153	tinggi
107	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	5	3	2	2	158	tinggi
108	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	3	165	tinggi



CVR Beban kerja

NO	DIMENSI	Indikator	F/U	PERNYATAAN	Ne	n	CVR	Keterangan
1.	<i>Mental demand</i> (DM)	1. Aktivitas mental	F	Banyaknya pekerjaan membuat saya tidak dapat mengingat semua pekerjaan yang diberikan	5	5	1	Esensial
2.			U	Pekerjaan saya mudah dilakukan sehingga tidak perlu konsentrasi tinggi untuk menyelesaikannya	5	5	1	Esensial
3.			F	Pekerjaan saya membutuhkan ketelitian dalam menyelesaikannya	5	5	1	Esensial
4.			U	Saya sering lupa pada beberapa pekerjaan yang harus diselesaikan karena pekerjaan selalu menumpuk	5	5	1	Esensial
5.		2. Persepsi individu	F	Menurut saya, mudah mencari barang-barang yang dibutuhkan saat bekerja	5	5	1	Esensial
6.			U	Pekerjaan saya tidak banyak sehingga mudah untuk menyelesaikannya	5	5	1	Esensial
7.			F	Pekerjaan yang saya miliki sangat beragam sehingga susah untuk diselesaikan dalam waktu singkat	5	5	1	Esensial
8.			U	Saya sering kesusahan dalam menyelesaikan pekerjaan karena barang-barang yang saya butuhkan tidak dapat ditemukan	4	5	0.6	Esensial
				Menurut saya, susah menyelesaikan pekerjaan bila barang yang dibutuhkan tidak ada	Disesuaikan			



9.	<i>Phisycal demand</i> (PD)	Kegiatan fisik	U	Saya tidak akan merapikan kembali benda-benda yang sudah dibongkar oleh pembeli	4	5	0.6	Esensial		
10.			F	Pekerjaan saya mengharuskan untuk menggunakan komputer, namun saya merasa kesulitan	5	5	1	Esensial		
11.			U	Jika ada pembeli yang menyebalkan, saya pikir lebih baik menghindar dan tidak melayaninya	5	5	1	Esensial		
12.			F	Tugas terberat saya mengontrol semua barang-barang jualan	5	5	1	Esensial		
13.			U	Cukup menjaga barang terlihat rapi tidak harus menata kembali barang-barang yang akan dijual	5	5	1	Esensial		
14.			F	Saya menata barang-barang yang akan dijual	4	5	0.6	Esensial		
				Menata kembali barang-barang yang akan dijual merupakan tugas yang harus saya kerjakan	Disesuaikan					
15.			U	Pekerjaan saya tidak terlalu banyak menguras tenaga fisik	4	5	0.6	Esensial		
16.			F	Tugas melayani pembeli yang banyak permintaannya membuat saya merasa lelah	5	5	1	Esensial		
17.	U	Saya merasa bahwa menggunakan komputer adalah hal yang mudah	5	5	1	Esensial				
18.	F	Tugas mengecek barang digudang walaupun bukan tugas utama, saya akan tetap mengerjakannya	5	5	1	Esensial				



19.	<i>Temporal demand (TD)</i>	1. Waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan	F	Pekerjaan saya menuntut untuk berkerja dengan cepat	5	5	1	Esensial	
20.			U	pekerjaan saya saat ini dapat dilakukan secara perlahan	5	5	1	Esensial	
21.			F	Semua tugas pekerjaan yang diberikan pada saya harus selesai dalam waktu yang singkat	4	5	0.6	Esensial	
22.			U	Pekerjaan saya tidak menuntut untuk selesai dengan cepat	4	5	0.6	Esensial	
23.		2. Waktu yang dirasakan dalam bekerja	F	Saya merasa pekerjaan menata etalase selalu dilakukan setiap hari	5	5	1	Esensial	
24.			U	Saya tidak merasa terburu-buru dalam menyelesaikan pekerjaan	5	5	1	Esensial	
25.			F	Selama jam kerja berlangsung, saya tidak dapat mengulur waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	4	5	0.6	Esensial	
26.			U	Tidak ada tuntutan waktu dalam pengerjaan tugas yang diberikan saat saya bekerja	5	5	1	Esensial	
			Saya tidak merasa terganggu dengan adanya pekerjaan banyak, karena tidak ada tuntutan waktu			Disesuaikan			



27.	Performance (P)	1. Keberhasilan menyelesaikan pekerjaan	F	Banyaknya tugas, menjadikan saya tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik	4	5	0.6	Esensial
28.			U	Jika pekerjaan saya telah selesai tepat waktu, maka rasa bangga akan muncul pada diri saya	4	5	0.6	Esensial
29.			F	Pekerjaan saya banyak tuntutan sehingga membuat saya bermalas-malasan dalam bekerja	5	5	1	Esensial
30.		2. Keberhasilan dalam pencapaian target	U	Saya merasa puas dalam bekerja karena pekerjaan yang dilakukan merupakan keahlian saya	5	5	1	Esensial
31.			F	Pekerjaan terus menumpuk, sehingga saya selalu dikejar target untuk menyelesaikannya	4	5	0.6	Esensial
32.			U	Walaupun pekerjaan banyak dilakukan, namun saya merasa senang untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut	5	5	1	Esensial
33.			F	Saya merasa tugas pekerjaan tidak akan pernah selesai karena selalu ada setiap hari	5	5	1	Esensial
34.			U	Saya merasa dalam bekerja telah berhasil menambah jumlah pembeli	5	5	1	Esensial
				Saya merasa dalam bekerja telah berhasil menambah jumlah pembeli karena itu merupakan target pekerjaan	Disesuaikan			

35.	<i>Effort (E)</i>	Usaha yang dilakukan berupa usaha mental dan fisik	U	Posisi saya dalam pekerjaan tidak penting, maka tidak perlu berusaha untuk menyelesaikan tugas yang diberikan	5	5	1	Esensial
36.			F	Saya berusaha untuk tetap melakukan semua tugas yang diberikan walaupun itu terlalu banyak bagi saya	4	5	0.6	Esensial
37.			U	Saya memiliki banyak waktu untuk istirahat, karena tidak ada pekerjaan saya monoton	4	5	0.6	Esensial
				Pekerjaan yang dilakukan biasa saja, membuat saya memiliki banyak waktu untuk istirahat	Disesuaikan			
38.			F	Saya pernah terluka baik kecil maupun besar saat akan mengambil barang didalam gudang	5	5	1	Esensial
39.			U	Saya tidak akan melayani konsumen dengan jumlah yang banyak	5	5	1	Esensial
40.			F	Saya selalu berkeingint dan tergesa-gesa saat melayani konsumen yang banyak	5	5	1	Esensial
41.			U	Saya merupakan tipe orang yang bekerja sesuai dengan posisi kerjanya	4	5	0.6	Esensial
42.			F	Menurut saya dengan banyaknya tugas yang diberikan membuat saya enggan untuk menyelesaikan tugas tersebut	5	5	1	Esensial

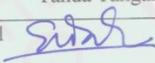
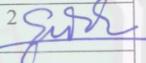
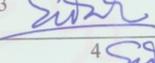
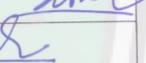
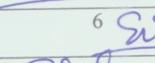
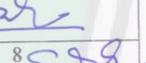
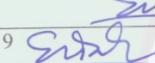
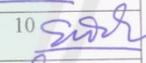
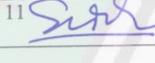
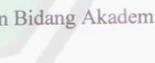


43.	<i>Frustration level (FR)</i>	Perasaan tidak nyaman dengan pekerjaan	F	Pekerjaan saya saat ini berbeda jauh dengan harapan yang diinginkan	5	5	1	Esensial
44.			U	Saya tidak berpikir untuk berhenti dari pekerjaan saat ini walaupun merasa tidak cocok	5	5	1	Esensial
45.			F	Saya merasa tidak cocok dengan pekerjaan saat ini	5	5	1	Esensial
46.			U	Saya merasa puas karena merasa nyaman dengan pekerjaan	5	5	1	Esensial
				Kepuasan saya peroleh karena merasa nyaman dengan pekerjaan	Disesuaikan			
47.			F	Saya merasa ingin menyerah dari pekerjaan saat ini	4	5	0.6	Esensial
48.			U	Mendapat pekerjaan seperti saat ini merupakan keinginan saya	5	5	1	Esensial
49.			F	Teman kerja membuat saya merasa kurang nyaman	5	5	1	Esensial
50.			U	Saya bersyukur dan akan bekerja dengan giat pada pekerjaan	5	5	1	Esensial
51.			F	Saya merasa tidak puas dengan pekerjaan yang dilakukan	4	5	0.6	Esensial
52.			U	Saya bekerja dengan baik dan berteman dengan baik dengan rekan kerja	4	5	0.6	Esensial



LEMBAR BUKTI KONSULTASI

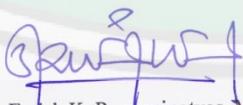
Nama : Khasdyah Dwi Dewi Setyoningtias
NIM : 13410022
Dosen Pembimbing : Dr. Endah K. Purwaningtyas, M.Psi., Psikolog.
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient* melalui *Emotional Quotient* sebagai variabel Moderator Karyawan Swalayan X Kota Malang.

No.	Tanggal	Tema Konsultasi	Tanda Tangan
1.	20 Desember 2016	BAB I	1 
2.	5 Januari 2017	BAB II	2 
3.	13 Januari 2017	BAB III	3 
4.	30 Maret 2017	Seminar Proposal	4 
5.	2 Mei 2017	Skala	5 
6.	23 Mei 2017	BAB IV	6 
7.	5 Juni 2017	BAB V	7 
8.	12 Juni 2017	BAB Keseluruhan	8 
9.	11 Juli 2017	Sidang Skripsi	9 
10.	12 Juli 2017	Revisi Keseluruhan	10 
11.	18 Juli 2017	ACC Skripsi Keseluruhan	11 

Malang, 18 Juli 2017

Dosen Pembimbing

Wakil Dekan Bidang Akademik,


Dr. Endah K. Purwaningtyas, M.Psi., Psikolog
NIP. 19750514 200003 2 003

Dr. Fathul Lubabin Nuqul, M.Psi., Psikolog.
NIP. 19760512 200312 1 002

x

KECERDASAN DAYA JUANG KARYAWAN MELAWAN BEBAN KERJA DENGAN DUKUNGAN KECERDASAN EMOSI

Khasdyah Dwi Dewi Setyoningtias
Dr. Endah K. Purwaningtyas., M.Psi., Psikolog.
Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
khasdyah.dwi@gmail.com

Abstrak: Perusahaan jasa seringkali menginginkan karyawan yang memiliki *emotional quotient* yang tinggi agar melayani konsumen dengan baik. Seringkali pula perusahaan memiliki tuntutan beragam yang kemudian menjadi beban pada karyawan. Sehingga karyawan cenderung memiliki rasa untuk menyerah terhadap aktivitas kerja yang dilakukan maupun tugas-tugas yang diberikan. Perasaan ini mengidentifikasikan bahwa *adversity quotient* yang dimiliki lemah. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* melalui *emotional quotient* sebagai variabel moderator. Sampel penelitian ini adalah karyawan swalayan X kota Malang yang berhadapan langsung dengan konsumen sebanyak 108 subjek. Analisa yang digunakan adalah *path analysis* metode MRA (*moderated regression analysis*). Hasil dari analisis menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap *adversity quotient*, namun dengan adanya *emotional quotient* menjadi moderator pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* dengan cara melemahkan pengaruhnya.

Kata Kunci : *Adversity quotient, Beban kerja, Emotional quotient.*

Ramainya konsumen, maka harus diimbangi dengan kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga konsumen merasa percaya dan loyal terhadap swalayan X. Tuntutan konsumen menjadi sebuah tantangan pekerjaan karyawan yang harus dihadapi (Aryani, 2010). Maka karyawan dalam perusahaan jasa juga harus memiliki kemampuan dalam menghadapi tantangan dan tuntutan (*adversity quotient*) pekerjaan tersebut.

Permasalahan penting yang berkaitan dengan *adversity quotient* karyawan yang perlu diperhatikan adalah persepsi karyawan dalam menilai dan menghadapi tuntutan dan tugas yang diberikan (Adhani, 2013). Beda halnya jika karyawan menilai tantangan dan tugas yang diberikan menjadi sebuah beban kerja. Maka anggapan beban kerja akan berdampak pada pekerjaan yang dijalani menjadi tidak

maksimal. Terlihat karyawan melakukan pekerjaan tidak maksimal dan cenderung terlihat tidak bersemangat dan apa adanya (Efnita, 2007). Maka ini menjadi sebuah masalah, mengingat dalam perusahaan jasa, layanan yang baik merupakan nilai jual yang ditawarkan. Memberikan pelayanan yang baik pada konsumen dibutuhkan suatu kemampuan lain dalam diri karyawan. Kemampuan tersebut *emotional quotient*. Adanya *emotional quotient* baik pada karyawan, menjadikan karyawan lebih siap untuk menghadapi beban dan tuntutan pekerjaan (Hasibuan, 2002).

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dan tujuan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah mengetahui tingkat *adversity quotient*, tingkat *emotional quotient* dan tingkat beban kerja karyawan swalayan X kota Malang. Selain itu juga ingin mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* secara langsung. Mengetahui pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap *adversity quotient* melalui *emotional quotient* sebagai variabel moderator karyawan swalayan.

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini merupakan teori *adversity quotient*, *emotional quotient*, dan beban kerja. Stoltz (2000) mendefinisikan *adversity quotient* sebagai kecerdasan individu dalam berfikir, mengontrol, mengelola, dan mengambil tindakan dalam menghadapi kesulitan, hambatan atau tantangan hidup, serta mengubah kesulitan maupun hambatan tersebut menjadi peluang untuk meraih kesuksesan.

Emotional quotient didefinisikan oleh Daniel Goleman (2005) kecerdasan emosi sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, serta mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi.

Menurut Hart and Staveland (dalam Tarwaka, 2004) bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja, dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerjaan.

Penjelasan landasan teori sebagai dasar menjawab hipotesis yang ada. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah H₁ bahwa terdapat pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient*; H₂ bahwa terdapat pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* melalui *emotional quotient* sebagai variabel moderator.

Metode

Baron dan Kenny (dalam Ghozali, 2013) mengemukakan bahwa variabel moderator ikut mempengaruhi variabel bebas dan variabel terikat. Maka penelitian ini mengambil judul pengaruh beban kerja (variabel bebas) terhadap *adversity quotient* (variabel terikat) melalui *emotional quotient* (variabel moderator).

Subjek penelitian merupakan karyawan swalayan X kota Malang dengan populasi sebanyak 168. Adapun sampel yang digunakan berdasarkan teknik *purposive sampling* dengan kriteria karyawan yang berhadapan langsung dengan konsumen yaitu kasir, pramuniaga, dan *security* sebanyak 108 subjek.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan variabel penelitian adalah skala *adversity quotient*, *emotional quotient*, dan beban kerja. Pengukuran skala *adversity quotient* menggunakan skala ciptaan Stoltz (2000) berjumlah 60 aitem tervalidasi dan reliabilitas 0,921. Pada pengukuran skala *emotional quotient* menggunakan skala Daniel Goleman (2005) skala ini dikenal dengan *emotional intelligence inventory scale* berjumlah 27 aitem tervalidasi dengan reliabilitas 0,889. Pengukuran skala beban kerja menggunakan teori Hart dan Staveland (1998) berjumlah 43 aitem tervalidasi dengan reliabilitas 0,691.

Teknik analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan metode interaksi (*moderated regression analysis - MRA*). Pada proses pengolahan data akan menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS 24.0 *for windows*.

Hasil

Berdasarkan pengolahan data didapatkan hasil kategori *adversity quotient*, *emotional quotient*, dan beban kerja. Adapun hasilnya dijelaskan pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Hasil Pengolahan Data

<i>Adversity Quotient</i>		<i>Emotional Quotient</i>		Beban Kerja	
Kategori	Prosentase	Kategori	Prosentase	Kategori	Prosentase
Tinggi	1,9 %	Tinggi	13,9 %	Tinggi	13,6 %
Sedang	59,4 %	Sedang	76,9 %	Sedang	79,4 %
Rendah	39,6 %	Rendah	9,3 %	Rendah	6,9 %

Tabel 1 menjelaskan skor pada masing-masing skala penelitian. Pada skala *adversity quotient* didapatkan kategori tertinggi sebesar 59,4 % yaitu kategori sedang, sementara *emotional quotient* sebesar 76,9 % kategori sedang dan beban kerja 79,4 % kategori tinggi.

Pada teknik analisis data menggunakan analisis jalur sebelumnya harus dilakukan proses uji prasyarat (Juliandi, Irfan & Manurung, 2014). Adapun yang pengujian yang dilakukan adalah uji normalitas, uji homogenitas dan uji linearitas. Hasil dari uji prasyarat analisis jalur ini dijelaskan tabel dibawah ini:

Pada uji asumsi klasik didapatkan bahwa data terdistribusi normal. Pada masing-masing variabel juga memiliki data yang homogen dan memiliki hubungan linear. Berdasarkan hasil uji prasyarat data maka data penelitian ini dapat digunakan dalam proses analisis jalur moderasi. Adapun hasil analisis jalur pada data akan dijelaskan pada tabel 2 dibawah ini :

Tabel 2. Hasil Analisis Jalur

Pengaruh Langsung	Variabel	Nilai B	Nilai t	Signifikansi	Keterangan
	Kontanta		1,673	0,000	
	Beban	-0,043	0,030	0,000	Signifikan
	EQ	0,132	1,323	0,006	Signifikan
	R : 0,436 R Square : 0,306				
Pengaruh Tidak Langsung	Variabel	Nilai B	Nilai t	Signifikansi	Keterangan
	Kontanta		-0,567	0,000	
	Beban	0,096	1,000	0,000	Signifikan
	EQ	0,260	0,915	0,000	Signifikan
	Beban*EQ	-0,106	-0,810	0,000	Signifikan
R : 0,219 R Square : 0,638					

Pada tabel 2 diketahui bahwa terdapat dua pengaruh yaitu secara langsung dan tidak langsung. Pengaruh secara langsung artinya beban kerja secara langsung mempengaruhi *adversity quotient* pada karyawan swalayan X kota Malang secara signifikan. Adapun nilai pengaruhnya $-0,043$ dengan signifikansi $0,000 < 0,050$. Selain itu didapatkan pula nilai *R square* sebesar $0,306$ yang menandakan bahwa $30,6\%$ variasi beban kerja dapat menjelaskan *adversity quotient*.

Pada pengaruh secara tidak langsung artinya adanya *emotional quotient* ikut mempengaruhi beban kerja terhadap *adversity quotient*. Pada hasil tabel 2 diketahui nilai pengaruh sesuai dengan perhitungan analisis jalur moderasi metode interaksi didapatkan sebesar $-0,106$ dengan signifikansi $0,000 < 0,050$. Nilai negatif yang dimunculkan menandakan bahwa *emotional quotient* menjadi moderator yang dapat melemahkan nilai pengaruh.

Tabel 2 nilai *R square* pengaruh tidak langsung didapatkan nilai sebesar $0,638$. Hal ini diartikan bahwa variasi dari beban kerja dan *emotional quotient* dapat menjelaskan *adversity quotient* sebesar $63,8\%$. Artinya pada pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap *adversity quotient* bernilai positif. Bila dibandingkan pada pengaruh langsung yang bernilai negatif, maka hal ini dapat dikatakan terdapat perubahan nilai pengaruh. Maka disimpulkan bahwa adanya *emotional quotient* dapat melemahkan pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* sehingga walaupun beban kerja tinggi bila terdapat *emotional quotient*, maka *adversity quotient* akan meningkat.

Diskusi

Sesuai dengan hasil yang digambarkan bahwa terdapat pengaruh negatif secara langsung dan juga signifikan antara beban kerja dengan *adversity quotient* sebesar $-0,043$. Data ini menjelaskan bahwa secara langsung beban kerja dapat mempengaruhi *adversity quotient* dengan negatif. Berdasarkan data ini karyawan swalayan X kota Malang memiliki beban kerja yang tinggi sehingga berpengaruh pada *adversity quotient*-nya menjadi rendah. Dampak dari pengaruh ini terlihat pada kinerja karyawan (Dewi, 2013). Kinerja karyawan swalayan X terlihat dari sikap

kerja saat melayani konsumen. Terkadang didapatkan karyawan yang harus melayani konsumen ini lebih terfokus pada pekerjaan lainnya yang bukan merupakan pekerjaan utama.

Penelitian ini mendapatkan bahwa karyawan 79,4 % merasa beban kerja yang dihadapinya cenderung tinggi. Tingginya beban kerja ini dikarenakan karyawan hanya berfokus pada tuntutan dan tugas-tugas yang harus diselesaikan. Oleh karena itu terlihat kinerja karyawan yang buruk. Pada penelitian Sanjaya (2013) bahwa adanya beban kerja sebagai salah satu sumber munculnya stres kerja yang dapat menyebabkan kinerja karyawan turun.

Minimnya waktu istirahat juga dapat menjadikan karyawan merasa lelah menghadapi beban kerja. Hal ini dijelaskan oleh Mutia (2014) adanya beban kerja dapat menimbulkan rasa lelah pada karyawan. Minimnya waktu istirahat dan banyaknya tuntutan maupun tugas tambahan dapat pula menimbulkan perasaan tertekan. Perasaan ini bila dipandang dengan perspektif yang negatif akan menimbulkan anggapan hal tersebut adalah beban.

Keadaan karyawan dengan anggapan dan perasaan menyerah terhadap beban kerja ini dapat dijelaskan cenderung rendahnya *adversity quotient*. Ditunjukkan oleh hasil pengolahan data sebesar 59,4%. *Adversity quotient* rendah dijelaskan oleh Stoltz (2000) sebagai orang-orang yang memilih untuk menyerah terhadap tantangannya. Stoltz menyebutnya sebagai *quitters* yaitu orang-orang yang tengah menghadapi rintangan memilih untuk keluar, berhenti, menghindari kewajiban, ataupun mundur dari saat melakukan pendakian.

Jika dilihat kembali bahwa sebenarnya tantangan tidak hanya terbatas pada tugas-tugas fisik saja (Anoraga, 2006). Ketika melakukan pelayanan terhadap konsumen yang banyak, akan muncul tantangan-tantangan beragam. Hal ini dikarenakan pada dasarnya konsumen yang beragam dengan karakteristik yang beragam akan memberikan tantangan tersendiri. Pada prosesnya jika karyawan hanya dengan tugas fisik saja menyerah, maka bukan hal mustahil bagi karyawan pada akhirnya mengakhiri kontrak kerjanya.

Menghadapi suatu beban butuh motivasi karena kemampuan dalam menghadapi tantangan muncul jika terdapat motivasi didalamnya (Wisesa dan Indrawati, 2016). Adanya *adversity quotient* ini sesungguhnya untuk dapat menjadi sebuah kekuatan bagi karyawan untuk dapat mengatasi beban kerja yang dimiliki. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wu (2011) bahwa adanya sumber stres kerja seperti tuntutan dan beban kerja akan memberikan motivasi seseorang untuk bekerja lebih baik. Beban kerja yang tinggi dengan adanya motivasi dalam *adversity quotient* yang tinggi maka seseorang akan mampu mencapai kesuksesannya.

Nilai pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap *adversity quotient* melalui *emotional quotient* sebagai moderator menunjukkan nilai $-0,106$ dengan signifikansi $0,000 < 0,050$. Nilai ini menjelaskan bahwa *emotional quotient* menjadi moderator pelemah pengaruh antara beban kerja terhadap *adversity quotient*. Sementara nilai yang didapatkan pada pengaruh tidak langsung *emotional quotient* terhadap *adversity quotient* adalah $0,260$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$. Menunjukkan terdapat pengaruh yang besar antara *emotional quotient* terhadap *adversity quotient*.

Pada pengujian pengaruh tidak langsung ini juga menjelaskan bahwa pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* ini berubah menjadi pengaruh positif sebesar $0,096$ dan signifikan $0,000 < 0,050$. Hal ini menjelaskan bahwa dengan pengaruh tidak langsung melalui *emotional quotient* sebagai moderatornya menjadikan pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient* mengarah pada pengaruh positif. Berdasarkan ini *emotional quotient* dapat melemahkan pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient*.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2013) menyebutkan adanya *emotional quotient* dapat melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Begitu pula pada penelitian yang dilakukan oleh Wu (2011) bahwa *emotional intelligence* dapat menghubungkan persepsi seseorang terhadap stres kerja yang dimilikinya sehingga dapat menjadikan kinerjanya lebih baik. Penelitian yang dilakukan oleh Kasmarani (2012) bahwa beban kerja mental dapat mempengaruhi

stres kerja perawat. Penelitian Kasmarani menggambarkan bahwa beban kerja mental-lah yang memiliki pengaruh pada stres kerja sehingga mempengaruhi tingkat *emotional quotient* maupun *adversity quotient*.

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijabarkan secara singkat dapat dipahami bahwa kehadiran *emotional quotient* sebagai moderator memiliki peran yang dapat melemahkan pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient*. Pihak manajer menyebutkan karyawan baru telah melewati masa magang selama 3 bulan. Selama masa magang karyawan telah diberikan berbagai pelatihan secara tidak langsung oleh karyawan lama untuk melayani konsumen. Berdasarkan ini dapat diartikan bahwa selama masa magang, secara tidak langsung karyawan belajar menghadapi konsumen bersama seniorinya.

Pada hasil pengolahan data penelitian diketahui karyawan swalayan X memiliki skor *emotional quotient* sebanyak 76,9 %. Skor ini menjelaskan bahwa *emotional quotient* karyawan berada pada kategori sedang. Kategori sedang dimaksud disini bahwa karyawan swalayan X dapat mengelola emosinya namun terkadang karyawan tidak dapat mengelola emosinya. Namun dalam kategori sedang, pada kebanyakan kasus lebih rentan kearah rendah.

Kecerdasan emosi (*emotional quotient*) sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan, membantu perkembangan emosi dan intelektual (Goleman, 2005). Posisi karyawan perusahaan jasa yang harus berinteraksi langsung terhadap konsumen, maka kemampuan dalam mengenali perasaan ini menjadi penting karena melibatkan perasaan karyawan yang stabil mengingat agar dapat memberikan kinerja dalam bentuk pelayanan yang baik terhadap konsumen.

Hal ini juga dijelaskan pada penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2013) bahwa *emotional quotient* ini datang sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Ini juga akan berpengaruh pada kinerja karyawan swalayan X kota Malang sehingga dengan kinerja yang lebih baik, konsumen akan merasa nyaman dan memberikan loyalitas pada perusahaan. Maka apabila karyawan swalayana X kota Malang memiliki *emotional quotient* yang tinggi maka

beban kerja yang tinggi akan diterima dengan kondisi emosi yang baik, sehingga mempengaruhi *adversity quotient* menjadi meningkat.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa karyawan swalayan X kota Malang sebanyak 59,4 % memiliki *adversity quotient* yang rendah. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa karyawan swalayan X kota Malang sebanyak 76,9 % memiliki *emotional quotient* yang sedang. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa karyawan swalayan X kota Malang sebanyak 79,4% beranggapan beban kerja yang tinggi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara langsung *adversity quotient* dipengaruhi beban kerja dengan nilai negatif yaitu $-0,043$ dan signifikan $0,000 < 0,050$. Artinya bahwa semakin tinggi beban kerja, maka semakin rendah nilai *adversity quotient* yang dimiliki karyawan. Nilai pengaruh sebesar $-0,106$ dan signifikan $0,000 < 0,050$. Artinya bahwa dengan adanya *emotional quotient* dapat melemahkan pengaruh beban kerja terhadap *adversity quotient*.

Saran

Berkaitan dengan rendahnya *adversity quotient* terutama pada dimensi *endurance* (daya tahan) disarankan untuk memberikan pelatihan peningkatan *adversity quotient* terutama pelatihan *problem solving* saat menghadapi masalah dengan orang lain. Berkaitan dengan *emotional quotient* terutama aspek memotivasi diri sendiri disarankan meningkatkan motivasi dalam diri dengan cara mengolah emosi yaitu meningkatkan kemampuan untuk menghadapi masalah dan meningkatkan kemampuan berempati ke orang lain. Berkaitan dengan tingginya beban kerja karyawan terutama pada dimensi *effort* disarankan untuk memberikan keseimbangan pembagian tugas antara tugas utama dan tugas tambahan.

Pada penelitian ini tentu terdapat berbagai macam kekurangan. Disarankan bagi peneliti selanjutnya agar menemukan dan melakukan pengembangan terhadap dimensi maupun aspek lainnya dalam variabel *adversity quotient* selain dimensi *endurance*, maupun pada variabel *emotional quotient* selain aspek memotivasi diri sendiri dan variabel beban kerja selain dimensi *effort*.

Daftar Pustaka

- Adhani, Akbar Rizky. (2013). Pengaruh Kebutuhan Aktualisasi diri dan Beban Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen Vol.1 No.4*. Surabaya : Fakultas Ekonomi UNESA.
- Aryani, Dwi., & Rosinta, Febrina. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal ilmu Administrasi dan Organisasi Vol. 17 No.2, Agustus*. pp. 114-126. Universitas Indonesia.
- Azwar, Saifudin. (2014). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dewi, Nyoman Sukar. (2013). Pengukuran Kontribusi *Adversity Quotient*, Etos Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Guru Sma Negeri Di Kota Amlapura. *E-journal Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha program studi Administrasi Pendidikan Vol 4*. Singaraja.
- Efnita, Sisca. (2007). *Adversity Quotient pada Etnis Cina, Indiginous, jurnal ilmiah berkala psikologi Vol 9 No. 1*, pp: 54-68. Surakarta.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. (2005). *Emotional Intelligence, alih bahasa T.Hermaya*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan. (2002). *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Juliandi, Azuar., Irfan., & Manurung, Saprinal. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis. Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU PRESS.
- Mutia, Mega. (2014). Pengukuran beban kerja fisiologis dan psikologis pada operator pemetik teh dan operator produksi teh hijau di PT Mitra Krinci, *Jurnal optimasi sistem industri Vol 13*, pp: 503-517. Padang.
- Sanjaya, Frengky. (2013). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kecerdasan Emosi Sebagai Moderating Variable. *Journal Of Economic Education Vol. 11 No. 1 Agustus 2013*. Universitas Negeri Semarang.
- Stoltz, Paul. G. (2000). *Adversity Question: Mengubah Hambatan Menjadi Peluang*. Jakarta: PT Gramedia,
- Sugiyono. (2009). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta Suryabrata.
- Tarwaka, A. Bakri dan L. Sudiajeng. (2004). *Ergonomi Untuk Kesehatan dan Keselamatan Kerja dan Produktivitas*, Surakarta: UNIBA Press.
- Wisesa, Dwitya dan Indrawati, Komang Rahayu. (2016). Hubungan *Adversity Quotient* dengan Motivasi Berwirausaha pada Mahasiswa Universitas Udayana yang Mengikuti Program Mahasiswa Wirausaha. *Jurnal Psikologi Udayana Vol. 3, No. 2*, pp 187-195. Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Udayana.
- Wu, Yu-Chi. (2011). Job Stress and Job Performance Among Employess in Taiwanese Finance Sector: The Role Of Emotional Intelligence. *Journal of Social Behavior and Personality*, Volume 39, No 1, Hal 21-32, Kaohsiung, National University of Kaohsiung.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS PSIKOLOGI

Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon 0341-551354, Faksimile 572533
Website : <http://psikologi.uin-malang.ac.id> Email: fpsi.uinmalang@gmail.com

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Khasdyah Dwi Dewi Setyoningtias
Fakultas : Psikologi
Alamat Rumah/HP : Perum Dosen UNTAD Blok D1/10 Palu, Sulawesi Tengah.
081272740395
Email : khasdyah.dwi@gmail.com
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient* melalui
Emotional Quotient sebagai variabel Moderator Karyawan
Swalayan X Kota Malang
Judul Artikel : Kecerdasan Daya Juang Karyawan Melawan Beban Kerja
dengan Dukungan Kecerdasan Emosi

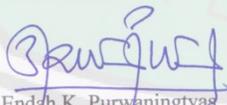
Dengan ini menyatakan bahwa artikel tersebut telah dikonsultasikan, diberi masukan, dan disetujui oleh pembimbing untuk **diterbitkan** di jurnal ilmiah (baik di Jurnal Psikoislamika maupun jurnal ilmiah Eksternal Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang) sesuai dengan arahan unit publikasi dan penelitian Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Bersama ini pula kami sertakan file dalam CD (**file artikel & abstrak skripsi**) dan 1 eksemplar *printout* naskah artikel skripsi.

Malang, 18 Juli 2017

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Yang Menyatakan,


Dr. Endah K. Purwaningtyas, M.Psi., Psikolog.
NIP. 19750514 200003 2 003


Khasdyah Dwi Dewi Setyoningtias
NIM. 13410022