

**KONTRIBUSI *ADVERSITY QUOTIENT*(AQ) TERHADAP STRES KERJA
PADA *DRIVER* PT. GO-JEK INDONESIA DI KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Tim Penguji Proposal Penelitian Jurusan Psikologi Sebagai
Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi*



Oleh:

**NUR AULIA DINA
15011203/2015**

Dosen Pembimbing:

Suci Rahma Nio, S.Psi., M.Psi., Psikolog

JURUSAN PSIKOLOGI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2019

ABSTRAK

Nama : Nur Aulia Dina

Judul : **Kontribusi *Adversity quotient* Terhadap Stres Kerja Pada Driver PT.Gojek Indonesia di Kota Bukittinggi**

Pembimbing : Suci Rahma Nio, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Abstrak

Beberapa kesulitan dan hambatan menjadi salah satu tantangan bagi para driver didalam pekerjaannya. Beberapa kesulitan dan hambatan dapat mengiring driver kearah stres kerja apabila tidak mampu menyelesaikannya. Menurut Stoltz (2000) *Adversity quotient* adalah kemampuan seseorang untuk mengatasi hambatan dan kesulitan

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat kontribusi *adversity quotient* terhadap stres kerja pada *driver*. Populasi dalam penelitian ini adalah *driver* PT.Gojek di Bukittinggi. Sampel ditarik menggunakan tehknik insidental sampling dan purposive sampling hingga didapatkan subjek berjumlah 50 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala . *adversity quotient* dan stres kerja. Data diperoleh dengan analisis regresi menggunakan bantuan SPSS 16.0 *for windows*.

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa terdapat kontribusi yang bersifat negatif antara *adversity quotient* terhadap stres kerja dengan $Y=127,224-0,566$ nilai $F=13,839$ dengan nilai $p= 0,001$. Penelitian memiliki nilai koefisien determinasi $R^2= 0,224$ yang menunjukkan bahwa *adversity quotient* memberikan sumbangan efektif sebesar 22,4% pada stres kerja. Sebagian besar *driver* PT.Gojek Indonesia memiliki *adversity quotient* yang berada pada kategori sedang yaitu 96%, dan sebagian besar *driver* PT.Gojek Indonesia juga memiliki stres kerja yang berada pada kategori sedang yaitu 78%.

Kata kunci : *Adversity quotient*, stres kerja, *driver*, Gojek

ABSTRACT

Nama : Nur Aulia Dina

Judul : **Kontribusi *Adversity quotient* Terhadap Stres Kerja Pada Driver PT.Gojek Indonesia di Kota Bukittinggi**

Pembimbing : Suci Rahma Nio, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Abstract

Some difficulties and obstacles become one of the challenges for drivers in their work. Some difficulties and obstacles can lead drivers towards work stress if unable to solve them. According to Stoltz (2000) Adversity quotient is a person's ability to overcome obstacles and difficulties

The purpose of this study is to look at the contribution of adversity quotient to work stress in drivers. The population in this study is the driver of PT. Gojek in Bukittinggi. Samples were drawn using incidental sampling and purposive sampling techniques to obtain subjects totaling 50 people. Data collection is done by using a scale. adversity quotient and work stress. Data obtained by regression analysis using SPSS 16.0 for windows.

The results of this study found that there is a negative contribution between adversity quotient on work stress with $Y = 127.224 - 0.566$ value of $F = 13.839$ with a value of $p = 0.001$. 4% on work stress. Most of the PT. Gojek Indonesia drivers have an adversity quotient that is in the medium category that is 96%, and most of the drivers of PT. Gojek Indonesia also have work stress that is in the medium category that is 78%.

Keyword : Adversity quotient, work stress, driver

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis aturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas izin dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kontribusi *Adversity quotient* Terhadap Stres Kerja Pada *Driver* PT.Gojek Indonesia di Kota Bukittinggi”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana psikologi pada Jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan motivasi dari banyak pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. H. Ganefri, M.Pd., Ph.D., selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Prof. Dr. Alwen Bentri, selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Prof. Dr. Solfema, M.Pd dan Bapak Rinaldi, S.Psi., M.Si., M.A, selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Psikologi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Suci Rahma Nio S, Psi., M. Psi psikolog, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi saran serta dukungan dan motivasi selama proses penulisan skripsi.

5. Ibu Yuninda Tria Ningsih S.Psi., M.Psi, Psikolog dan Ibu Elrisfa Magistarina, S.Psi., M.Sc selaku penguji yang telah bersedia memberikan masukan dan saran bagu penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen sebagai Staf Pengajar beserta Staf Administrasi Jurusan Psikologi Universitas Negeri Padang yang telah banyak memberikan bantuan, baik dalam pengajaran maupun kepentingan perkuliahan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti selama dalam perkuliahan.
7. Bapak Deson Eferi dan ibu Emi Sastri ,abang beserta istri dan adikku Rofiq dan ponakan terlucu ku Hana. Serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan do'a serta kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis selama proses hingga selesainya skripsi ini.
8. Pak Syahril dan Ibu Yet yang telah membantu dalam hal surat-menyurat.
9. Sahabat-sahabat terbaik Bella ,Oppy,Ayas dan Achi telah mendampingi dalam empat tahun masa Universitas ini. Serta sahabat lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu dan pihak lain yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Seluruh teman-teman psikologi angkatakkn 2015 yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan dan memberikan dukungan serta semangat untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena ini penulis mengharapkan kritik, masukan dan saran dari pembaca agar skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi semua pihak.

Bukittinggi, September 2019

Nur Aulia Dina

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang.....	1
B.Identifikasi Masalah.....	11
C.Batasan Masalah	12
D.Rumusan Masalah.....	13
E.Tujuan Penelitian.....	13
F.Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN TEORI	
A.Stres Kerja.....	13
B. <i>Adversity quotient</i>	18
C. <i>Driver</i> Gojek	26
D. Hubungan <i>Adversity quotient</i> dengan Stres Kerja.....	27
E.Kerangka Konseptual	28
F.Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A.Desain Penelitian	31
B.Variabel Penelitian.....	31
C.Definisi Operasional	32
D.Populasi dan Sampel.....	32

E. Alat Ukur dan Teknik Pengumpulan Data	34
F. Validitas dan Reliabilitas.....	37
G. Prosedur Penelitian	39
H. Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Subjek Penelitian	42
B. Deskripsi Data penelitian.....	42
1. <i>Adversity quotient</i>	43
2. Stres Kerja.....	46
C. Analisis Data.....	
1. Uji Normalitas.....	50
2. Uji Linieritas	51
3. Uji Hipotesis	51
D. Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Skor Item Jawaban Alat Ukur <i>Adversity quotient</i> dan Stres Kerja	35
Tabel 2. Blueprint Skala <i>Adversity quotient</i>	36
Tabel 3. Blue Print Stres Kerja	37
Tabel 4. Rerata Hipotetik dan Rerata Empirik <i>Adversity quotient</i> dan Stres Kerja	42
Tabel 5. Rerata Hipotetik Dan Rerata Empiris Skala <i>Adversity Quotient</i> Berdasarkan Aspek	43
Tabel 6. Kategori Skala <i>Adversity Quotient</i> dan Distribusi Skor Subjek.....	45
Tabel 7. Pengkategorian Subjek Berdasarkan Aspek <i>adversity quotient</i>	45
Tabel 8. Rerata Hipotetik Dan Rerata Empiris Skala Stres Kerja Berdasarkan Aspek	47
Tabel 9. Kategori Skala Stres Kerja dan Distribusi Skor Subjek.....	48
Tabel 10. Pengkategorian Subjek Berdasarkan Aspek Loyalitas Konsumen ...	49
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas <i>Adversity Quotient</i> Terhadap Stres Kerja.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual 29

DAFTAR LAMPIRAN

1. Uji Validitas dan reliabilitas *Adversity quotient* dan Stres Kerja.....
2. Skala Penelitian *Adversity quotient*.....
3. Skala Penelitian Stress Kerja
4. Data Penelitian *Adversity quotient* dan Stres Kerja
5. Deskriptif Statistik Skala *Adversity quotient dan Stres Kerja*
6. Deskriptif Statistik Skala *Adversity quotient* Per aspek.....
7. Deskriptif Statistik Skala Stres Kerja Per aspek
8. Kategorisasi Skor *Adversity quotient*
9. Kategorisasi Skor Stres Kerja
10. Uji Normalitas.....
11. Uji Linieritas
12. Uji Hipotesis

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Beberapa tahun terakhir sistem aplikasi berbasis online terus menunjukkan perkembangan, seperti dalam hal transaksi jual beli bahkan transportasi. Sistem aplikasi berbasis online bahkan menasar ke model transportasi roda dua, yaitu Ojek. Dalam kamus besar bahasa Indonesia versi daring Kemdikbud, (2016) ,pengertian ojek adalah sepeda motor yang ditambahkan dengan cara memboncengkan penumpang atau penyewanya. Dahulunya ojek konvensional identik dengan konsumen yang mendatangi dan memiliki pangkalan tersendiri Sekarang menggunakan teknologi aplikasi canggih di *smartphone* ojek sudah dapat diakses secara *online*.

Indonesia sendiri sudah tersedia beberapa operator yang menyediakan layanan ojek online, seperti Ubermotor, Grabbike, dan Gojek (setyanti ,2016). Di antara operator tersebut memiliki beberapa jenis layanan, seperti mengantar makanan, maupun mengantar barang atau belanjaan lain. Salah satu ojek online yang beredar di kalangan masyarakat sekarang ini adalah Gojek. Gojek kini telah beroperasi di 50 kota/kabupaten di seluruh Indonesia (Gojek,2018). Salah satu kota yang kehadiran Gojek sangat ditunggu tentunya adalah kota Bukittinggi, pusat wisata dimana semua masyarakat dari berbagai daerah datang untuk mengunjunginya oleh karena itu kota ini menjadi salah satu prioritas Gojek untuk mengembangkan *eksistensinya*. berdasarkan Arie (2018), Gojek hadir dikota Padang mulai 1 April 2017 lalu beberapa bulan kemudian tepatnya

di Juli 2017 perusahaan yang didirikan oleh Nadiem Makarim itu memperluas layanan bisnis ke kota Bukittinggi yang mencakup layanan Padang panjang, dan Payakumbuh. Gojek sebagai perusahaan atau elemen masyarakat, menciptakan teknologi aplikasi dalam memberikan jasa layanan pemesanan Gojek (Amajida, 2015).

Meningkatnya kebutuhan mobilitas masyarakat memberi peluang bagi setiap orang untuk mendaftarkan diri sebagai pengemudi atau yang disebut *driver* di PT. Gojek Indonesia. Sistem hubungan kerja PT. Gojek Indonesia dengan *driver* bersifat kemitraan. Kehadiran PT. Gojek Indonesia di kota Bukittinggi memunculkan animo yang besar bagi pengguna motor untuk bergabung menjadi mitra Gojek sebagai *driver* hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 27 Desember 2018 dengan pimpinan Gojek di kota Bukittinggi yang mengatakan bahwa *driver* Gojek mencapai 4000 sejak kehadirannya ditahun 2017. Selain itu yang menjadi *driver* dari PT. Gojek Indonesia terdiri dari banyak kalangan orang biasa bahkan mahasiswa, ibu-ibu bahkan juga orang yang sudah memiliki pekerjaan namun ingin mencari pekerjaan tambahan melalui kemitraan PT Gojek Indonesia sebagai *driver*.

Didalam wawancara peneliti dengan pimpinan PT. Gojek Indonesia di Kota Bukittinggi, ditegaskan bahwa standar operasional *driver* Gojek memang sudah ditetapkan dan bonus memang didapat lewat sistem poin. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang *driver* Gojek pada tanggal 29 oktober 2018 yang sudah bekerja di Gojek sejak tanggal 7 Juli 2017

mengatakan bahwa bonus Gojek pada saat sekarang ini sudah tidak sebanyak dulu ketika awal Gojek berdiri yang mencapai Rp.150.000, Selain itu ada beberapa peraturan yang tidak boleh dilanggar oleh *driver* apabila terjadi pelanggaran resikonya adalah *suspend* (penutupan akun sementara), terdapat dua jenis *suspend* ada yang manual ,dan auto atau langsung dari sistem, pelanggaran yang terjadi berkemungkinan besar memang akan disuspend minimal 1 hari kerja contohnya adalah ketika *driver* ketahuan membawa penumpang dengan kecepatan tinggi ,atau terlambat menjemput konsumen, *suspend* bisa saja berakhir dengan putus mitra, terlebih jika auto suspend. Jika *driver* ketahuan melakukan order fiktif maka otomatis *driver* langsung di pm dan penalti atau denda saldo diambil untuk goride sebesar 300.000 dan Gocar sebesar 600.000 hal inilah yang paling ditakutkan oleh seorang *driver*.

Hasil wawancara dengan 25 orang *driver* Gojek, mengatakan sistem point dalam setiap hari orderan juga membuat mereka harus berjuang tiap harinya untuk mendapatkan point adapun sistem ini berlaku untuk para *driver* Gojek, beberapa diantaranya menjawab bekerja di Gojek untuk memenuhi kehidupan sehari-hari seperti cicilan motor perbulan, atau juga ada yang untuk membiayai kuliah anak ,dan tiga orang *driver* yang merupakan ibu-ibu juga membantu menambah penghasilan keluarga. setiap daerah memiliki perbedaan sistem point ini sesuai dengan ketentuan dari PT. Gojek Indonesia sendiri (Gojek, 2018). Menurut salah satu *driver* pendapatan para drive Gojek tidak sebanyak ketika awal *launching* . Sekarang bonus untuk *driver* semakin dikurangi dan persyaratan mendapatkan bonus kian sulit karena ada

penambahan point untuk mendapatkan bonus. Keadaan ini diperparah dengan persaingan antar *driver* yang sudah sangat banyak dikota Bukittinggi ini.

Dalam sistem point di kota Bukittinggi setiap *driver* Gojek terkhusus Goride dan Gofood akan mendapatkan bonus dan jika *driver* mendapatkan 14 poin maka *driver* mendapatkan bonus sebesar 15.000 jika mendapat 16 poin maka *driver* mendapatkan bonus sebesar 25.000 dan yang paling ditunggu dan dikejar para *driver* adalah jika mendapat poin 20 yaitu mendapat bonus sebesar 40.000 dan jika tutup poin maka bonus nya adalah 80.000, sedangkan untuk Gocar jika mendapat 11 poin mendapatkan bonus 40.000 dan jika mendapat 18 poin mendapat bonus sebesar 60.000 dan jika bisa tutup poin dengan total 20 maka bonus akan diterima 100.000. Adanya sistem poin dari 4000 *driver* Gojek di kota Bukittinggi membuat para *driver* sedikit sulit untuk mengejar poin maksimal, terkadang *driver* hanya mampu mendapat order sekitar lima orderan dan itu tidak memberi bonus apapun, hanya mampu membeli bahan bakar saja

Kesulitan juga yang dihadapi *driver* Gojek adalah sehubungan dengan konsumen. Gojek adalah platform yang mengutamakan kenyamanan konsumen (Gojek, 2018). Adanya pemberian bintang dari konsumen setelah orderan juga sangat mempengaruhi keberadaan seorang *driver* di Gojek , jika ada saja sedikit laporan dari konsumen terkait keluhan dari *driver* Gojek sangat memungkinkan PT. Gojek Indonesia PM (putus mitra) dengan *driver* bersangkutan, menurut sembilan orang dari 25 orang *driver* tadi mengatakan bahwa adanya PM (putus mitra) membuat para *driver* harus sangat berhati-hati

dan memberi pelayanan terbaik kepada konsumen Gojek. Apalagi bagi *driver* ini pekerjaan tetap nya adalah sebagai *driver* Gojek, kesulitan dengan smartphone bagi *driver* yang sudah berusia lanjut juga menjadi kesulitan bagi *driver* Gojek tersebut

Keadaan-keadaan seperti diatas dapat mengakibatkan persaingan peta order semakin ketat,dan untuk mencapai target bonus semakin sulit. Kesulitan ini membuat beberapa *driver* nekat menggunakan aplikasi ilegal seperti lokasi palsu maupun aplikasi ganda. Aplikasi ilegal digunakan untuk mempermudah mendapatkan orderan, tapi hal ini dapat merugikan *driver* lainnya. Adanya orderan fiktif bahkan dapat merugikan *driver* sendiri akibat dari orderan fiktif dapat membuat *driver* di pm (putus mitra) lansung hari itu juga.

Para *driver* Gojek sekarang tengah dihadapkan dengan keadaan yang demikian, beberapa masalah tersebut dapat mengganggu kestabilan para *driver*. Menghadapi keadaan yang seperti diatas membuat *driver* Gojek berkemungkinan mengalami stres kerja selaras dengan aspek yang dikemukakan Robbin (2006) ditandai dengan beberapa gejala. Adapun gejala perilaku sebagai berikut yaitu *driver* memilih meminum-minuman keras,malas mengambil order atau absensi keluar masuk kerja telat makan dan *off application*,sedangkan dalam gejala psikologis seperti pesimis, dan mudah marah sesuai dengan aspek berdasarkan gejala psikologis Robbin (2006) terkait mudah marah, kecemasan dan kebosanan, beberapa diantara nya juga mengajak teman untuk tidak mengambil orderan dan memilih memancing atau berburu bahkan *driver* mengatakan tidak bisa tidur ketika memikirkan

pembayaran kontrakan dan cicilan sepeda motor, gejala –gejala ini selaras dengan hasil pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 29 Oktober 2018 dengan para *driver* Gojek di Bukittinggi di wilayah bypass. Tindakan yang dialami para *driver* dapat diindikasikan mengarah kepada stres kerja. Menurut Riggio (2003) stres kerja sebagai reaksi fisiologis dan atau psikologis terhadap suatu kejadian yang dipersepsikan individu sebagai ancaman.

Luthans (1998) menjelaskan bahwa pemicu dari stres kerja berasal dari interaksi seseorang dengan pekerjaan dan lingkungan kerja yang tidak nyaman. Stres kerja disebabkan karena adanya tekanan dari tuntutan kerja, beban kerja serta beberapa kondisi lingkungan kerja yang harus dihadapi setiap individu, apabila karyawan atau perusahaan tidak dapat mencapai target yang ditentukan, atau pekerjaan yang terlalu berat dapat menimbulkan stres kerja, menurut Romadhon (2017) Faktor penyebab stres kerja pada *driver* Gojek adalah hubungan kerja, konflik kerja serta banyaknya beban kerja. Beberapa sumber stres menurut Cooper (dalam Aswi, 2008) Sumber stres sendiri berasal dari kondisi pekerjaan, masalah peran, hubungan interpersonal, kesempatan pengembangan karir, dan struktur organisasi.

Keberadaan sistem point dalam pendapatan *driver* Gojek membuat seorang *driver* memang harus bekerja keras mencapai point setiap harinya. Menurut Sheridan (dalam Almasitoh, 2011) salah satu faktor dari stres kerja adalah yang berkaitan dengan iklim organisasi yaitu karakteristik khas yang bersifat relatif tetap dari lingkungan suatu organisasi yang membedakannya

dari organisasi lainnya. Iklim organisasi meliputi sistem pemberian gaji, disiplin kerja dan proses pengambilan keputusan (Sheridan & Radmacher, 1992). Adanya sistem pendapatan Gojek berdasarkan atas point-point yang bisa menjadi faktor dari stres kerja apabila *driver* tidak mampu memenuhi point tersebut, karena semua *driver* mengejar point sehari mencapai 20.

Adanya target dan tuntutan untuk melayani konsumen dengan baik membuat para *driver* Gojek harus siap menghadapi hambatan dan kesulitan didalam menyelesaikan pekerjaannya. Untuk mencapai tutup point setiap harinya diantara banyaknya *driver* lain yang menargetkan hal yang sama, dan mampu mendapatkan point bintang lima serta mempertahankan eksistensinya untuk memenuhi keluarga. Hambatan-hambatan tersebut jika tidak dihadapi dengan baik akan berdampak pada pekerjaannya, *driver* dapat mengatasi hambatan dan kesulitan yang ada tergantung bagaimana respon *driver* tersebut dalam menghadapi hambatan atau masalah yang ada, apakah respon tersebut positif atau juga respon negatif.

Respon yang diberikan *driver* dalam menyelesaikan kesulitan dan hambatan tentu berbeda-beda, hal ini menunjukkan kemampuan *driver* dalam menghadapi kesulitan dan hambatan tersebut . Menurut Stoltz (2000) kemampuan seseorang untuk dapat mengatasi hambatan dan kesulitan itu disebut dengan *adversity quotient (AQ)*. *Adversity quotient (AQ)* merupakan usaha seseorang untuk mengatasi kesulitan atau hambatan dalam pekerjaannya, bisa dikatakan mengubah suatu hambatan menjadi peluang. Seseorang yang tidak dapat mengatasi hambatan dan kesulitan tersebut dapat mengalami stres

kerja dan berdampak buruk bagi individu dan organisasinya, maka *adversity quotient* yang tinggi dapat membuat seseorang menyelesaikan hambatan dan kesulitan yang dialaminya.

Seorang *driver* Gojek juga harus memiliki *AQ* yang tinggi untuk dapat mengatasi hambatan dan mencapai harapan-harapan yang diinginkan oleh PT. Gojek Indonesia, mendapatkan poin serta mampu menjalankan tugas dengan jujur dan melayani konsumen sebaik-baiknya untuk tidak sampai pada putus mitra (pm) , tentu juga untuk aktif mencari orderan dengan mencari tempat pangkalan terbaik yang memberi point maksimal. Penelitian yang dikemukakan oleh Stoltz (2000) menyatakan bahwa *adversity quotient (AQ)* meramalkan siapa yang akan melampaui harapan-harapan atas kinerja dan potensi mereka serta siapa yang gagal. Beberapa dari *driver* bahkan masih mengambil orderan di jam 01.00 keatas dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu *driver* Gojek pada tanggal 12 Desember 2018.

Selain itu menurut Stoltz dan Weihenmayer (2008) situasi sulit dan tantangan hidup dapat diatasi dengan *adversity quotient (AQ)* yang baik. Jika , seorang *driver* memiliki *AQ* yang tinggi dapat menyelesaikan semua hambatan dan kesulitan didalam dirinya dan sebaliknya jika seorang *driver* memiliki *Adversity quotient* yang rendah akan mengakibatkan rapuh, dan mudah menyerah didalam dirinya. *Driver* yang menyerah dalam ketidak berdayaan itu akan berpengaruh pada stres kerja, stres kerja yang berujung pada dampak negatif yaitu *distress*, yaitu perasaan negatif yang tidak menyenangkan serta dapat mengganggu karyawan untuk berprestasi dalam organisasi. Wijono

(2010). *Distress* itu sendiri merupakan sesuatu yang sangat tidak diharapkan karena dampaknya yang bersifat negatif dan merusak bagi *driver* Gojek.

Berdasarkan penjelasan tersebut terlihat bahwa *adversity quotient* adalah salah satu aspek yang patut dipertimbangkan yang hendaknya dimiliki oleh *driver* Gojek dalam menjalankan pekerjaannya. Orang dengan *adversity quotient* yang tinggi akan mampu menjadikan situasi yang sulit menjadi suatu tantangan yang harus dilewati bukannya hambatan yang membuat berhenti. Seorang *driver* Gojek yang memiliki *adversity quotient* yang tinggi ia akan mengubah semua hambatan menjadi peluang, sehingga ia dapat mencapai point yang cukup dan mendapat bonus setiap harinya, menjalankan tugas dengan baik dan sebaik-baiknya, sedangkan *driver* yang memiliki *adversity quotient* yang rendah akan menganggap semua tantangan tersebut menjadi hambatan dalam melaksanakan pekerjaan yang akan menimbulkan dampak negatif dan mengalami stres. Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk mengetahui kontribusi *adversity quotient* terhadap stres kerja pada *driver* PT. Gojek Indonesia di kota Bukittinggi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dikemukakan beberapa identifikasi masalah, antara lain :

1. Saat menjalankan tugasnya *driver* Gojek kesulitan harus mendapatkan poin yang ditentukan untuk mendapatkan bonus yang banyak setiap harinya.

2. *Driver* kesulitan dengan banyaknya *driver* lain yang menjadi pesaing di Kota Bukittinggi
3. Tuntutan pelayanan yang baik dari *driver* kepada konsumen, untuk mempertahankan pekerjaannya
4. Resiko pm (putus mitra) yang sangat mudah jika *driver* melakukan kesalahan.
5. *Driver* dituntut mendapatkan bintang yang baik dari konsumen untuk mempertahankan kinerjanya

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah peneliti jelaskan diatas, maka dalam penelitian ini peneliti membatasi penelitiannya dengan membahas:

1. Tingkat *adversity quotient driver* yang dilihat dari beberapa aspek yang dikemukakan oleh Stoltz yang disebut CO2RE, yaitu *Control* (kendali), *Origin* (keaslian berpikir), *Ownership* (kemampuan menguasai diri sendiri), *Reach* (menjangkau seluruh masalah), dan *Endurance* (ketahanan dalam menghadapi masalah).
2. Stres kerja *driver* Gojek yang dilihat berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh Robbins yaitu aspek fisiologis, aspek psikologis dan aspek perilaku.
3. Kontribusi *adversity quotient* terhadap stres kerja pada *driver* PT. Gojek Indonesia di kota Bukittinggi.

D. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *adversity quotient* pada *driver* PT. Gojek Indonesia di kota Bukittinggi?
2. Bagaimana tingkat stres kerja pada *driver* PT. Gojek Indonesia di kota Bukittinggi?
3. Bagaimana Kontribusi *adversity quotient* dengan stres kerja pada *driver* PT. Gojek Indonesia di kota Bukittinggi?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan tingkat *adversity quotient* pada *driver* PT. Gojek Indonesia di kota Bukittinggi
2. Mendeskripsikan tingkat stres kerja pada *driver* PT. Gojek Indonesia di kota Bukittinggi
3. Membuktikan apakah ada kontribusi *adversity quotient* terhadap stres kerja pada *driver* PT. Gojek Indonesia di kota Bukittinggi.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, antara lain ialah:

1. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan bisa membantu memberikan informasi pada perusahaan mengenai pentingnya *adversity*

quotient dan penelitian ini diharapkan bisa dijadikan rekomendasi untuk materi dalam pembekalan atau pelatihan pengembangan diri para *driver* Gojek, sehingga dapat digunakan *driver* Gojek untuk mengatasi hambatan dan kesulitannya dalam melaksanakan pekerjaannya, dan juga dapat menentukan strategi untuk mengatasi stres kerja setelah mendapatkan gambaran *adversity quotient* dan stres kerja yang dipaparkan dalam penelitian ini.

2. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan sumbangan pada disiplin ilmu Psikologi Industri dan Organisasi mengenai hubungan antara *adversity quotient* dengan stres kerja dan memperkaya hasil-hasil penelitian yang telah ada.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Stres Kerja

1. Definisi Stres kerja

Stres kerja mampu menyebabkan penyimpangan pada fungsi psikologis, fisik, dan tingkah laku individu yang menyebabkan terjadinya penyimpangan dari fungsi normal (Beehr & Newman, 1988 ; dan Robbins 2004). Luthans (dalam Garmiwa, 2007;21) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan dan fisik seseorang, Stres kerja dapat timbul karena adanya beberapa tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda. Menurut Riggio (2003) stres kerja sebagai reaksi fisiologis dan atau psikologis terhadap suatu kejadian yang dipersepsikan individu sebagai ancaman.

Masalah stres kerja didalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien didalam pekerjaan . Akibat adanya stres kerja tersebut, yaitu orang menjadi nervous, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi ,proses berpikir dan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil dari adanya stres kerja karyawan mengalami beberapa gejala stres yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja mereka , seperti : mudah marah dan agresif tidak dapat relaks, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau

bekerja sama, adanya perasaan tidak ingin terlibat dalam masalah dan adanya kesulitan dalam permasalahan tidur

Menurut Phillip L. Rice, (dalam Aswi 2008) Seorang dapat dikatakan mengalami stres kerja jika :

- a) Urusan stres yang dialami melibatkan juga pihak organisasi tempat individu bekerja. Namun penyebabnya tidak hanya di dalam perusahaan, karena masalah rumah tangga yang terbawa ke pekerjaan dan masalah pekerjaan yang terbawa ke rumah dapat juga menjadi salah satu penyebab stres kerja
- b) Memberi dampak negatif bagi perusahaan dan juga individu.
- c) Oleh karena itu diperlukan adanya kerjasama antara kedua belah pihak untuk menyelesaikan persoalan stres tersebut.

Menurut Evan (dalam Almaisitoh 2000) menyebutkan bahwa stres kerja merupakan salah satu faktor yang menentukan naik turunnya kinerja karyawan

2. Aspek Stres Kerja

Menurut Robbin (2006) gejala stres kerja dapat dibagi dalam 3 (tiga) aspek, yaitu :

- a) Gejala Fisiologis berupa :

Stres dapat menciptakan perubahan metabolisme, meningkatkan laju detak jantung dan pernapasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung.

b) Gejala Psikologis berupa :

Stres dapat menimbulkan ketidakpuasan, selain itu stres juga memunculkan ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, menunda-nunda dan lain sebagainya.

c) Gejala perilaku:

Gejala stres yang berkaitan dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, keluar masuk kerja, perubahan kebiasaan makan, meningkatnya , dan konsumsi alkohol, bicara cepat gelisah dan gangguan tidur.

Behr dan Newman (dalam Aswi 2008) juga menjelaskan dan menyatakan hal yang sama mengenai aspek dari stres kerja , berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa gejala stres dapat dilihat dari tiga aspek yaitu fisiologis, psikologis dan perilaku.

3. Sumber stress kerja

Menurut Cooper (dalam Aswi2008), beberapa sumber stres antara lain :

a. Kondisi pekerjaan

1) Lingkungan kerja

Kondisi kerja yang buruk berpotensi menyebabkan karyawan mudah jatuh sakit , mudah stres , sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja

2) Overload

Overload terjadi saat kuantitatif jika banyaknya pekerjaan yang ditargetkan melebihi kapasitas karyawan tersebut . Hingga

mengakibatkan karyawan tersebut akan mudah lelah dan berada dalam ketegangan yang tinggi . Overload terjadi secara kualitatif bila pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit , sehingga menyita kemampuan teknis dan kognitif karyawan.

3) *Deprivational stress*

Deprivational stress adalah kondisi pekerjaan yang tidak lagi menantang, atau tidak lagi menjadi menarik bagi karyawan. Biasanya keluhan yang muncul berupa kebosanan , ketidak puasan , atau pekerjaan tersebut kurang mengandung unsur sosial

4) *Pekerjaan yang beresiko tinggi*

Ada jenis pekerjaan yang beresiko tinggi, atau berbahaya bagi keselamatan, seperti pekerjaan di pertambangan minyak lepas pantai, tentara, pemadam kebakaran, pekerja tambang, bahkan pekerja cleaning service yang biasa menggunakan gondola untuk membersihkan gedung-gedung bertingkat. Pekerjaan-pekerjaan ini menimbulkan stres kerja karena mereka setiap saat dihadapkan pada kemungkinan terjadinya kecelakaan .

b. Konflik peran, konflik peran timbul jika seorang tenaga kerja mengalami adanya:

- 1) Pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggung jawab yang ia miliki.
- 2) Tugas-tugas yang harus ia lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.

- 3) Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan ,bawahan, atau orang lain yang dianggap penting bagi dirinya.
- 4) Pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

Para wanita umumnya lebih banyak mengalami stres dibandingkan pekerja pria. Hal ini disebabkan karena wanita yang bekerja menghadapi konflik peran sebagai wanita dan ibu rumah tangga. Terutama di Indonesia, wanita sangat dituntut perannya sebagai ibu rumah tangga yang baik sehingga banyak wanita yang merasa bersalah ketika mereka harus bekerja untuk memenuhi kebutuhan . Perasaan bersalah ditambah dengan tuntutan dari dua sisi yaitu pekerjaan rumah tangga sangat berpotensi bagi wanita bekerja untuk mengalami stres (Rini,2002;6)

Van Sell dkk dan Kahn dkk (dalam Munandar, 2004; 113), menemukan bahwa tenaga kerja yang menderita konflik peran yang lebih banyak memiliki kepuasan kerja yang rendah dan ketegangan pekerjaan yang lebih tinggi.

c. Pengembangan *karier*

Setiap orang pasti punya harapan-harapan ketika mulai bekerja di suatu perusahaan atau organisasi. Bayangan akan kesuksesan karir menjadi fokus perhatian dan harapan bagi para karyawan . Namun nyatanya, impian dan cita-cita mereka untuk mencapai prestasi dan karir yang baik seringkali tidak terlaksana.

d. Struktur organisasi

Gambaran perusahaan Asia dewasa ini masih diwarnai oleh kurangnya struktur organisasi yang jelas. Salah satu penyebabnya karena perusahaan Asia termasuk Indonesia masih banyak yang berbentuk *family businnes*, Tidak hanya itu, aturan main yang kaku atau malah tidak jelas, iklim politik perusahaan yang tidak sehat serta minimnya keterlibatan atasan membuat karyawan menjadi stres karena segala sesuatu menjadi tidak jelas

B. *ADVERSITY QUOTIENT*

1. Defenisi *Adversity quotient*

Menurut bahasa, kata *adversity* berasal dari bahasa Inggris yang berarti kesengsaraan atau kemalangan (Echols & Shadily, 1997). Dalam bahasa Indonesia *adversity* bermakna kesulitan atau kemalangan dan dapat diartikan sebagai suatu kondisi ketidakbahagiaan, kesulitan atau ketidakberuntungan. Menurut Rifameutia (dalam Wirahadi, 2010) istilah *adversity* dalam kajian psikologi didefinisikan sebagai tantangan dalam kehidupan.

Adversity quotient menurut Stoltz (2000) adalah variabel yang menentukan apakah seseorang tetap menaruh harapan dan terus memegang kendali dalam situasi yang sulit. Menurut Stoltz (2000) *adversity quotient* berbeda dengan sifat-sifat genetik, *adversity quotient* harus dipelajari, menurut penelitian yang dilakukan seorang profesor psikologi di Universitas of Illinois yaitu Carol Deweck memperlihatkan bahwa respon seseorang terhadap kesulitan dibentuk lewat pengaruh dari orang tua, guru, teman sebaya, dan orang-orang yang memiliki peran penting selama masa kanak-kanak. Dengan artian bahwa

seseorang yang tinggal bersama dengan orang-orang terdekat dalam satu lingkungan akan memiliki respon yang baik terhadap kesulitan dibandingkan orang yang tinggal jauh dari orang-orang terdekatnya (Stoltz, 2000).

Stoltz (dalam Wirahadi, 2010) menyatakan bahwa IQ dan EQ yang sedang marak dibicarakan tidaklah cukup dalam meramalkan kesuksesan seseorang. Penelitian Stoltz menemukan bahwa *adversity quotient* bisa meramalkan siapa yang akan mampu mengatasi kesulitan dan siapa yang akan hancur (Stoltz, dalam Wirahadi, 2010).

Menurut Stoltz (dalam Aarifatunnisaa', 2010) *adversity quotient* merupakan kecerdasan yang dimiliki seseorang untuk mengatasi kesulitan dan sanggup bertahan hidup. Stoltz (dalam Aarifatunnisaa', 2010) juga menyebutkan bahwa *adversity quotient* merupakan suatu potensi dimana dengan potensi ini seseorang dapat mengubah hambatan menjadi peluang.

Stoltz (2000) mengatakan suksesnya pekerjaan dan hidup sangat ditentukan oleh *adversity quotient*. *Adversity quotient* adalah kesanggupan seseorang untuk melihat dan mengubah persoalan menjadi sebuah kesempatan (Stoltz dalam Santa, 2012). Penelitian Stoltz dibuktikan bahwa orang yang tidak merespon kesulitan dengan baik menjual lebih sedikit, kurang berproduksi dan kinerjanya lebih buruk daripada mereka yang merespon kesulitan dengan baik (Stoltz dalam Wirahadi, 2010).

Jadi dari penjelasan beberapa ahli diatas mengenai *adversity quotient* bisa disimpulkan bahwa *adversity quotient* adalah kemampuan yang dimiliki oleh

seseorang dalam melihat dan menyikapi suatu hambatan atau kesulitan dan mampu menjadikan hambatan tersebut sebagai peluang untuk menjadi sukses.

2. Aspek-Aspek *Adversity quotient*

Stolz (2000) menyatakan bahwa *adversity quotient* dibagi menjadi empat aspek yang lebih terkenal dengan CO2RE yaitu:

a. *Control* (Kendali)

Aspek *control* berkaitan dengan seberapa besar kemampuan seseorang dalam mengendalikan dirinya terhadap kesulitan-kesulitan atau hambatan yang dihadapinya. Semakin besar kendali yang dimiliki semakin besar kemungkinan seseorang untuk dapat bertahan menghadapi kesulitan dan tetap berusaha dalam mencari penyelesaiannya. Demikian sebaliknya, jika semakin rendah kendali, akibatnya seseorang menjadi tidak berdaya menghadapi kesulitan dan mudah menyerah.

b. *Origin* dan *Ownership* (keaslian berpikir dan kemampuan menguasai diri sendiri)

Aspek *origin* merupakan kemampuan berpikir untuk melihat penyebab dari situasi sulit yang menjadi hambatan-hambatan untuk mencapai kesuksesan. Orang yang skor *originnya* tinggi akan cenderung berfikir bahwa semua kesulitan atau permasalahan yang datang itu disebabkan oleh kesalahan, kecerobohan, atau kebodohan dirinya sendiri.

Aspek *ownership* merupakan suatu kemampuan seseorang untuk menguasai dirinya dalam menghadapi situasi sulit yang menimbulkan suatu hambatan.

c. *Reach* (jangkauan atau menguasai seluruh masalah)

Reach merupakan kemampuan seseorang untuk menjangkau atau menguasai seluruh masalah. *Reach* juga membahas tentang sejauh mana kesulitan itu dapat melibatkan hal-hal kehidupan orang lain maupun hal-hal yang tidak bersangkutan. *Reach* bisa mengungkapkan kemampuan seseorang dalam mengelompokkan masalah dan membatasi suatu masalah. Banyak orang yang memiliki *adversity quotient* yang rendah akan melibatkan permasalahannya ke hal-hal yang lain dan melibatkan orang lain.

d. *Endurance* (ketahanan dalam menangani masalah)

Endurance merupakan aspek terakhir yang mengungkapkan ketahanan seseorang dalam menangani situasi sulit. Hal ini dikaitkan dengan seberapa lama kesulitan tersebut akan berlangsung.

3. Bentuk-Bentuk *Adversity quotient*

Menurut Stoltz (2000), *adversity quotient* mempunyai tiga bentuk antara lain sebagai berikut:

1. Pertama, *adversity quotient* adalah suatu kerangka konseptual yang berguna untuk memahami dan meningkatkan semua segi kesuksesan pada diri seseorang. *adversity quotient* berlandaskan pada riset yang berbobot dan penting, yang menawarkan gabungan pengetahuan yang praktis dan baru, yang menjelaskan kembali apa yang diperlukan seseorang untuk mencapai sebuah kesuksesan.

2. *Adversity quotient* adalah suatu ukuran untuk mengetahui respon seseorang dalam menghadapi kesulitan.
3. *Adversity quotient* adalah serangkaian peralatan yang memiliki dasar ilmiah untuk memperbaiki respon seseorang terhadap sebuah kesulitan.

Jadi adapun gabungan dari ketiga unsur ini adalah pengetahuan baru, tolak ukur, dan peralatan yang sangat praktis, merupakan sebuah kondisi internal seseorang yang lengkap untuk memahami dan memperbaiki komponen dasar dalam menghadapi kesulitan-kesulitan kehidupan sehari-hari dan seumur hidup.

4. Peran *Adversity quotient*

Menurut Stoltz (2000) *adversity quotient* mempunyai peran dalam kehidupan sehari-hari. Adapun faktor-faktor tersebut menurut Stoltz mencakup semua yang diperlukan untuk mendaki yaitu:

a. Daya saing

Jason Satterfield & Martin Seligman mengadakan penelitian yang membandingkan retorika Saddam Hussein & George Bush selama perang Teluk. Dari penelitian ini mereka menemukan bahwa orang-orang yang merespon kesulitan secara lebih optimis bisa di ramalkan akan bersikap lebih agresif dan mengambil lebih banyak resiko, sedangkan reaksi yang lebih pesimis terhadap kesulitan lebih tangkas dalam memelihara energi, fokus dan tenaga yang di perlukan supaya berhasil dalam persaingan. Mereka yang beraksi secara destruktif cenderung kehilangan energi atau mudah berhenti berusaha. Persaingan sebagai

besarberkaitan dengan harapan kegesitan dan keuletan yang sangat ditentukan oleh seorang menghadapi tantangan dan kegagalan dalam kehidupan.

b. Produktivitas

Dalam penelitiannya di *Metropolitan Life Insurance Company*, Seligman (Stolzt, 2000) membuktikan bahwa orang yang tidak merespon kesulitan dengan baik menjual lebih sedikit kurang berproduksi dan kinerjanya lebih buruk daripada mereka yang merespon kesulitan dengan baik.

c. Kreativitas motivasi

Inovasi pada dasarnya merupakan tindakan berdasarkan suatu harapan. Inovasi membutuhkan keyakinan bahwa suatu yang sebelumnya tidak ada bisa menjadi ada. Menurut Joel Baker (Stolz, 2000), kreativitas itu sendiri juga muncul dari keputusan. Orang-orang yang tidak mampu menghadapi kesulitan akan menjadi tidak mampu untuk bertindak kreatif.

d. Mengambil resiko perbaikan

Satterfield dan Seligman (Stolz, 2000) membuktikan seseorang yang mempunyai *adversity quotient* tinggi akan lebih berani mengambil resiko dari tindakan yang ia dilakukan. Hal itu dikarenakan seseorang yang mempunyai *adversity quotient* tinggi merespon kesulitan secara lebih konstruktif.

e. Perbaikan

Orang yang mempunyai *adversity quotient* yang lebih tinggi akan melakukan perbaikan agar tidak ketinggalan zaman dalam *karier* (Stoltz, 2000).

f. Ketekunan

Kemampuan untuk terus menerus berusaha. Meskipun ia akan dihadapkan pada kemunduran atau kegagalan yang dihadapinya.

g. Belajar

Menurut Carol Dweck (dalam Stoltz, 2000) membuktikan bahwa anak-anak yang pesimis terhadap kesulitan tidak akan banyak belajar dan berprestasi jika dibandingkan dengan anak yang memiliki pola-pola yang lebih optimis.

h. Merangkul perubahan

Jika kita dapat mengubah *adversity quotient* maka bisa mempercepat perubahan seperti perubahan kolektif pada sekumpulan orang. Bagi kebanyakan orang terkadang perubahan malah membuat mereka menjadi kewalahan. Mereka melihat sebagai ancaman tetap yang jangkauannya jauh dan berada diluar kendali mereka. Sedangkan menurut orang yang memiliki *adversity quotient* cenderung merespon kesulitan secara lebih konstruktif dengan memanfaatkan untuk memperkuat niat mereka. Mereka merubah kesulitan menjadi peluang. Orang yang hancur karena perubahan akan hancur juga oleh kesulitan.

i. Keuletan, Stress, Tekanan, Kemunduran

Kemungkinan besar kita akan mengalami stress dalam hidup kita. Entah itu dari tekanan dalam kehidupan sehari-hari untuk mempertahankan atau membuat terobsesi dalam pekerjaan kita atau mengalami kemunduran-kemunduran yang sangat besar ketika kehilangan orang yang sangat dicintai, putusnya suatu hubungan, kehilangan pekerjaan, kesulitan-kesulitan keuangan, sakit, cedera, dan merasa kesepian. Orang yang merespon kesulitan dengan buruk akan dihancurkan oleh kemunduran-kemunduran. Ada yang mampu bangkit kembali dan ada juga yang tidak pernah bangkit.

5. Tipe *Adversity quotient*

Menurut Stoltz (2000) *adversity quotient* terbagi menjadi tiga type, yaitu:

a. *Adversity quotient* tinggi (*Climbers*)

Kelompok pertama adalah seseorang yang mempunyai tingkat *adversity quotient* tinggi yang dikenal dengan tipe pendaki (*climbers*). *Climbers* adalah tipe manusia yang berjuang seumur hidup, tidak peduli sebesar apapun kesulitan yang datang. *Climbers* tidak dikendalikan oleh lingkungan, tapi dengan berbagai kreatifitasnya tipe ini berusaha mengendalikan lingkungannya. *Climbers* akan selalu memikirkan berbagai alternatif permasalahan dan menganggap kesulitan dan rintangan yang ada justru menjadi peluang untuk lebih maju, berkembang, dan mempelajari lebih banyak lagi tentang kesulitan hidup. Tipe ini akan selalu siap

menghadapi berbagai rintangan dan menyukai tantangan yang diakibatkan oleh adanya perubahan-perubahan.

b. *Adversity quotient* sedang (*Campers*)

Kelompok ketiga adalah seseorang yang mempunyai tingkat *adversity quotient* sedang atau moderat yang dikenal dengan tipe *campers*. Kelompok ini biasanya akan puas dengan mencukupkan diri dan tidak mau mengembangkan diri. Kelompok ini juga tidak tinggi kapasitasnya untuk perubahan karena terdorong oleh ketakutan dan hanya mencari keamanan dan kenyamanan.

Campers setidaknya telah melangkah dan menanggapi tantangan, tetapi setelah mencapai tahap tertentu, *campers* akan berhenti meskipun masih ada kesempatan untuk lebih berkembang lagi. Berbeda dengan *quitters*, *campers* sekurang-kurangnya telah menghadapi tantangan yang sehingga telah mencapai tingkat tertentu (Stoltz, 2000).

c. *Adversity quotient* rendah (*Quitters*)

Kelompok kedua adalah seseorang yang mempunyai tingkat *adversity quotient* rendah atau yang dikenal dengan tipe *quitters*. Mereka adalah orang-orang yang berhenti dalam pendakian. Mereka menolak kesempatan, mengabaikan, menutupi dan meninggalkan dorongan-dorongan inti yang manusiawi untuk mendaki. Dengan demikian berarti mereka juga meninggalkan banyak hal yang ditawarkan oleh kehidupan. Orang dengan tipe ini cukup puas dengan pemenuhan kebutuhan dasar atau fisiologis saja dan cenderung pasif, memilih untuk keluar

menghindari perjalanan, selanjutnya mundur dan berhenti. Para *quitters* menolak menerima tawaran keberhasilan yang disertai dengan tantangan dan rintangan. Orang yang seperti ini akan banyak kehilangan kesempatan berharga dalam kehidupan.

C. *Driver Gojek*

Gojek adalah perusahaan teknologi yang berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Gojek adalah perusahaan penyedia jasa pemesanan ojek yang menggunakan teknologi aplikasi android ,Aplikasi Gojek dapat diunduh melalui *smarthphone* baik android dan iOS (Go-Jek ,2018). *Driver* Gojek sendiri adalah orang yang mengemudikan ojek tersebut atau yang menjalankan orderan dari pesanan konsumen. Sistem hubungan Gojek dengan *driver* adalah kemitraan sehingga *driver* bisa juga disebut mitra Gojek.

D. Hubungan *Adversity quotient* dengan Stres Kerja

Berdasarkan uraian tentang *adversity quotient* dan stres kerja telah dijelaskan diatas maka peneliti akan menguraikan tentang hubungan antara kedua variabel tersebut. *Adversity quotient* merupakan kecerdasan yang dimiliki oleh seseorang dalam melihat dan menyikapi suatu hambatan dalam hidup dan menjadikan hambatan tersebut sebagai peluang untuk menjadi sukses.

Stoltz dkk (2000) menjelaskan bahwa seseorang yang memiliki *adversity quotient* lebih tinggi menikmati serangkaian manfaat termasuk kinerja, produktivitas, kreativitas, kesehatan, ketekunan, daya tahan, dan vitalitas yang lebih besar daripada orang lain yang memiliki *adversity*

quotient rendah. Adapun seorang *driver* Gojek didalam menjalankan tugasnya akan menemukan beberapa hambatan dan kesulitan, jika kesulitan dan hambatan tersebut tidak diatasi maka berdampak kepada stres kerja. Salah satu peran *adversity quotient* menurut Stoltz (2000) adalah untuk mampu mencegah stres atas kehidupan sehari-hari terkait percintaan, hubungan maupun kerjaan. *Driver* yang memiliki *Adversity quotient* rendah akan menganggap kesulitan yang dialaminya sebagai sesuatu yang mengganggu dan menjadi tekanan.

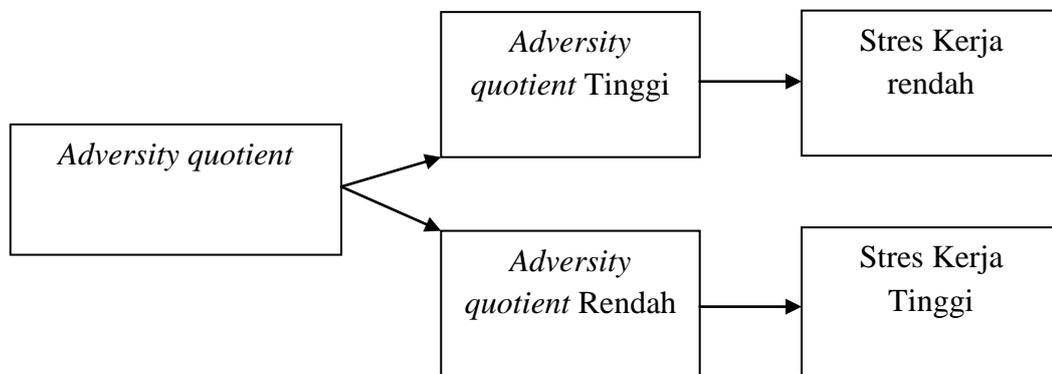
Seseorang memberikan respon terhadap stres yang dialaminya berbeda-beda, dimana kemampuan seseorang dalam merespon kesulitan dan hambatan itu disebut *adversity quotient*, (Stoltz 2000) mengatakan bahwa *Adversity quotient* adalah usaha seorang individu untuk mengatasi kesulitan dan hambatan dalam pekerjaan dan dapat menjadikan kesulitan serta hambatan itu menjadi peluang baginya. Orang yang memiliki *adversity quotient* tinggi dapat menjadikan kesulitan dan hambatan itu menjadi peluang baginya untuk bisa mengatasi stres yang berdampak negatif, sebaliknya orang dengan *Adversity quotient* yang rendah menjadikan kesulitan dan hambatan itu sebagai sesuatu yang menghalangi pekerjaan dan bisa berdampak stres yang negatif.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa seorang *driver* yang memiliki *adversity quotient* tinggi akan mampu mengatasi kesulitan dan hambatan yang akan menjadi dan berdampak stres baginya daripada seorang *driver* yang memiliki *adversity quotient* yang rendah.

E. Kerangka Konseptual

Seseorang yang bekerja sebagai seorang *driver* Gojek melakukan pekerjaan dengan mengalami berbagai hambatan dan tantangan, mereka bekerja tidak hanya dihadapkan pada pengejaran bonus dan sikap konsumen yang berbeda-beda, ada dari mereka yang dalam sehari tidak bisa mencapai poin dan tidak mendapat bonus, ada dari mereka yang mencari tempat pangkalan terbaik untuk mendapat orderan, ada juga yang tidak begitu hebat dalam mengakses *smartphone*, *Driver* yang memiliki *adversity quotient* yang rendah akan menganggap kesulitan serta hambatan yang dialaminya ketika bekerja sebagai sesuatu yang mengganggu yang bisa menimbulkan stres kerja baginya.

Sedangkan , seorang *driver* yang memiliki *adversity quotient* yang tinggi akan menganggap kesulitan dan hambatan yang ditemuinya itu sebagai motivasi atau peluang untuk dihadapi bukan untuk dihindari yang nantinya memiliki efek stres yang positif. Berdasarkan penjelasan diatas maka kerangka konseptual dari penelitian ini adalah.



F. Hipotesis

Ho: Tidak terdapatnya kontribusi antara *adversity quotient* terhadap stres kerja pada *driver* PT. Gojek Indonesia di kota Bukittinggi.

Ha: Terdapat kontribusi antara *adversity quotient* terhadap stres kerja pada *driver* PT. Gojek Indonesia di kota Bukittinggi.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis mengenai kontribusi *adversity quotient* terhadap stres kerja pada *driver* PT.Gojek Indonesia di kota Bukittinggi, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar *driver* PT.Gojek Indonesia di kota Bukittinggi memiliki *adversity quotient* yang berada pada kategori sedang, yaitu sebanyak 96%
2. Sebagian besar *driver* PT.Gojek Indonesia di kota Bukittinggi memiliki stres kerja yang berada pada kategori sedang, yaitu sebanyak 78 %
3. Terdapat kontribusi negatif yang signifikan *adversity quotient* terhadap stres kerja pada *driver* PT.Gojek Indonesia di kota Bukittinggi, semakin tinggi *adversity quotient* pada *driver* PT.Gojek Indonesia, maka *stres kerja pada driver* tersebut akan semakin rendah. Begitupun sebaliknya, semakin rendah *adversity quotient* pada *driver* PT.Gojek Indonesia di kota Bukittinggi, maka stres kerja pada *driver* tersebut juga akan semakin tinggi. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *adversity quotient* memberikan sumbangan efektif sebesar 22,4 % pada *work engagement*, sedangkan sisanya 77,6 % ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini

B. Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, disampaikan beberapa saran yang menjadi bahan pertimbangan bagi beberapa pihak yang terkait. Beberapa saran yang dikemukakan oleh peneliti berdasarkan gambaran hasil penelitian, yaitu:

Bagi perusahaan terkait :

1. Diharapkan bagi perusahaan untuk menjadikan penelitian ini sebagai bahan bacaan dan memahami pentingnya *adversity quotient* dan stres kerja
2. Diharapkan pada perusahaan terkait agar dapat membentuk dan melaksanakan program-program atau pelatihan berkaitan dengan meningkatkan *adversity quotient* maupun penanganan terhadap stres kerja.
3. Diharapkan penelitian ini juga dapat membuat perusahaan agar senantiasa memperhatikan stres kerja pada *driver* PT.Gojek Indonesia kota Bukittinggi sehingga terciptanya *adversity quotient* yang tinggi pada *driver*

Bagi peneliti selanjutnya :

1. Diharapkan agar dapat mengkaji lebih banyak sumber atau referensi yang terkait dengan *adversity quotient* maupun stres kerja pada *driver* PT.Gojek Indonesia.
2. Dalam pengambilan data sebaiknya didampingi wawancara dan observasi yang mendalam untuk membantu pembahasan kemudian memastikan

apakah subjek penelitian mengisi angket dengan serius sehingga hasil dari penelitian lebih dapat dipercaya lagi.

3. Disarankan agar dapat melakukan penelitian lagi terhadap *adversity quotient driver* di *stakeholder* yang berbeda agar dapat melihat perbandingan kontribusi *adversity quotient* dan stres kerja secara mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Aarifatunnisaa'. (2010). Hubungan Adversity quotient dengan Makna Hidup Mahasiswa Baru Fakultas Psikologi Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim. *Skripsi*. Psikologi Univ islam Maulana Malik Malang. Skripsi yang diterbitkan
- Almaisitoh, H.U. (2011). Stres Kerja Ditinjau dari Konflik Peran Ganda dan Dukungan Sosial pada Perawat. *Jurnal Psikologi Islam Vol.8(1)*, 67-68.
- Amajida, D.F. (2015). Kreativitas Digital dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi tentang Ojek Online "Go-jek". *Jurnal Sosiologi Universitas Indoneisa. Vol.3(2)*, 118-119
- Arie,RF. (2018. Juni) . Setelah Padang dan Bukittinggi Tahun Ini Gojek Perluas Layanan Ke Kota-Kota Lain di Sumbar. Gosumbar.com. Diperoleh dari <https://www.gosumbar.com/berita/baca/2018/06/29/setelah-padang-dan-Bukittinggi-tahun-ini-gojek-perluas-layanan-ke-kotakota-lain-di-sumbar>
- Arikunto,S. (2014). *Prosedur Penelitian*. Jakarta :Rhineka Cipta
- Aswi. (2008). *50 cara ampuh menghadapi stres*. Jakarta timur : Hi-Fest Publishing
- Azwar, S. (2011). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwa,S. (2017). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta:Pustaka Belajar.
- Beehr, T.A & Newman,J.E (1978). *Job stress,employe health,and organizational effectiveness:a facet analysis,model,and literature review*. London:ilionist State University
- Echols, M Jhon and Hasan Shadily. (1997). *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta:Gramedia
- Go-jek, (2018). *Tentang gojek*. Online. Di ambil pada tanggal 10 November 2018 di www.go-jek.co.id/about
- Go-Jek, (2018). "Go-Jek Indonesia: An Ojek forEvery Need." Diakses pada tanggal 10 November 2018 (<http://www.Go-Jek.com>).
- Hasan, Iqbal. 2009. *Pokok-pokok materi statistic 1 (statistic deskriptif)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indraningsih, K (2010). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Stress Kerja Pada Guru Sekolah Dasar di Kecamatan Argomulyo Salatiga.