

## **Beban Kerja Terhadap *Adversity Quotient* Melalui Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Telkom Kandatel Garut**

**Oktaviani Nur Adzanni<sup>1</sup>, Rohimat Nurhasan<sup>2</sup>, Intan Tenisia Prawita Sari<sup>3</sup>**

<sup>1, 2, 3</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Garut

<sup>1</sup>24023115296@fekon.uniga.ac.id

<sup>2</sup>rohimat.nurhasan@uniga.ac.id

<sup>3</sup>intantenisia@uniga.ac.id

### **Abstrak**

Penelitian ini membahas tentang beban kerja pada *Adversity Quotient* melalui Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Mediasi pada PT. Tanda Telkom Garut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan sales pada PT. Telkom Kandatel Garut memesan 30 orang. Pengambilan sampel menggunakan sensus atau sampel jenuh. Teknik analisis data untuk menjawab hipotesis penelitian menggunakan analisis statistik dengan model analisis jalur. Penilaian masing-masing variabel yang menunjukkan beban kerja, kecerdasan adversitas dan kecerdasan emosional pada PT. Telkom Garut Kandatel termasuk kategori baik. Hasil yang dikeluarkan berdasarkan hasil kuisisioner yang dibagikan kepada responden dan berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Beban kerja positif signifikan terhadap *adversity quotient* (2) Beban kerja positif signifikan terhadap kecerdasan emosional (3) Kecerdasan emosional berhubungan positif dengan *adversity quotient* (4) variabel mediasi berpengaruh terhadap *adversity quotient*.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Kecerdasan Adversitas, Kecerdasan Emosional.

### **1. Pendahuluan**

Setiap perusahaan memiliki sumber daya manusia yang berbeda baik dari segi sikap maupun dari segi perilaku. Sumber daya manusia itu sendiri merupakan peranan yang paling penting untuk perusahaan. Kemajuan perusahaan tidak selalu bergantung pada alat yang canggih, namun kualitas sumber daya manusia juga sebagai penggerak dan penentu berlangsungnya kegiatan perusahaan.

Hasibuan dalam Hanggraeni (2012), menyatakan bahwa sumber daya manusia dapat diartikan sebagai aset yang paling penting dan berharga dalam suatu perusahaan yang menjadikan kelangsungan hidup perusahaan menjadi lebih baik dan hal yang harus diperhatikan juga, perusahaan besar tidak mungkin menjadi sebesar ini apabila tidak didukung oleh orang-orang hebat di dalamnya.

Dalam dunia kerja, pastinya setiap perusahaan mempunyai target yang harus dicapai oleh karyawan. Terlebih para karyawan juga memiliki beban dikarenakan pekerjaan yang harus

mencapai titik target perusahaan. Setiap karyawan akan mendapatkan beban kerja jika pekerjaan tersebut dianggap pekerjaan yang berat.

Meshkati dalam Widyanti, dkk (2017) mendefinisikan beban kerja sebagai perbedaan antara kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan maka akan muncul kelelahan yang lebih. Jadi, beban kerja didefinisikan sebagai tuntutan dari atasan yang menjadikan karyawan mempunyai beban dalam bekerja apabila kapasitas pekerjaan yang diberikan dari atasan kepada karyawan tersebut melebihi batas kemampuannya.

Pekerjaan manusia itu berupa mental dan fisik, masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi kemungkinan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress* atau stress yang berlebih, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah kemungkinan akan menimbulkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress*. Maka dari itu, perlu adanya intensitas yang ditingkatkan dari pembebanan yang optimum, agar diantara perbedaan antara individu yang satu dengan individu yang lainnya seimbang.

Nurhayati dalam Agustian (2015), *adversity quotient* adalah kecerdasan yang dimiliki seseorang dalam mengatasi kesulitan dan bertahan hidup. Secara sederhana, *adversity quotient* didefinisikan sebagai kecerdasan individu dalam menghadapi kesulitan dan bertahan dalam menghadapi situasi yang sulit. Apabila seseorang berhadapan dengan berbagai kesulitan, maka kecerdasan yang digunakannya adalah *adversity quotient*.

Yuliantini dalam Jurnal MIX (2013), menyatakan kecerdasan emosional (EQ) merupakan formulasi baru dari "soft skills" tradisional (seperti *leadership*, *sensitivity* dan *social skills*), dimana kecerdasan emosional adalah sejumlah kemampuan dan keterampilan yang berkaitan dengan pembinaan hubungan sosial dengan lingkungan yang merujuk pada kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik dan dalam hubungan dengan orang lain serta beradaptasi menghadapi lingkungan sekitar dan penyesuaian secara cepat agar lebih berhasil dalam mengatasi tuntutan lingkungan.

Maka dapat disimpulkan dari pengertian diatas, bahwa beban kerja adalah tuntutan pekerjaan yang di berikan dari atasan untuk mencapai target perusahaan. Jika, karyawan tidak mampu menghadapi kesulitan yang ada dalam dunia kerja, maka karyawan tersebut harus memiliki kecerdasan bertahan dalam menghadapi kesulitan yang mana disebut dengan *adversity quotient* artinya kecerdasan yang harus dimiliki oleh setiap para karyawan untuk menghadapi kesulitan hidup dalam bekerja dan menjadikan kesulitan tersebut menjadi peluang untuk sukses. Dengan memiliki *adversity quotient* maka karyawan juga perlu dengan mengendalikan kecerdasan emosional dengan baik atau yang disebut dengan *emotional quotient* artinya setiap manusia harus mempunyai kemampuan untuk mengendalikan diri dan mengelola emosi dengan baik yang menjadikannya kelangsungan hidup sebagai perilaku yang positif.

Salah satu Perusahaan yang berada di daerah garut yang bergerak di bidang informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap adalah PT. Telkom Kandatel Garut. Pada 2 tahun terakhir terdapat beberapa jumlah karyawan bagian *sales* yang keluar dari perusahaan diduga karena karyawan tidak kuat mental karena kurangnya kesiapan dalam bekerja di dunia *marketing* dan karyawan tersebut tidak mampu menyikapi atau menghadapi kesulitannya dengan baik sehingga karyawan merasakan beban yang tinggi dan

tingkat kecerdasan emosionalnya pun ternilai kurang. Pada tahun 2018, terdapat 30 *sales* yang ada, dan hanya 2 *sales* yang mampu mencapai target penjualannya dalam waktu per tahun. Ada pula yang bahkan jauh dari jumlah target yang telah ditentukan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik survei. Dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif ini merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala atau peristiwa yang terjadi pada saat sekarang atau masalah aktual.

## **2. Kajian Teori**

### **2.1 Beban Kerja**

#### **2.1.1 Pengertian Beban Kerja**

Munandar dalam Kusuma (2014), beban kerja merupakan tugas-tugas yang diberikan karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan potensi dari tenaga kerja yang dapat dibedakan lebih lanjut kedalam 2 kategori, yaitu beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif. Beban kerja dapat berpengaruh terhadap kehidupan seseorang untuk tetap bertahan ataupun berhenti dalam keadaan sulit. Sedangkan Nurdin dalam Rizky (2018), mengatakan bahwa beban kerja adalah banyaknya tugas dengan tanggung jawab yang harus dilakukan organisasi atau unit-unitnya dalam satuan waktu dan jumlah tenaga kerja tertentu (*man-hours*).

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah suatu tuntutan pekerjaan yang diberatkan kepada para pekerja untuk bekerja sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

#### **2.1.2 Jenis Beban Kerja**

Beban kerja meliputi 2 jenis, sebagaimana yang dikemukakan oleh Munandar dalam Prakoso (2018), yaitu:

##### **a. Beban Kerja Kuantitatif**

Beban kerja kuantitatif adalah individu yang merasa terlalu banyak jumlah tugas yang diberikan disertai dengan singkatnya waktu yang diberikan atau terlalu sedikit tugas yang diberikan.

##### **b. Beban Kerja Kualitatif**

Beban kerja kualitatif adalah jika individu merasa tidak mampu untuk melakukan tugas karena dituntut untuk menggunakan keterampilan yang lebih tinggi atau tugas yang diberikan tidak memberikan kesempatan menggunakan keterampilan atau potensinya.

#### **2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Prihatini dalam Achyana (2016), menyatakan bahwa secara umum hubungan antara beban kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yang sangat kompleks, baik faktor internal maupun faktor eksternal.

- a. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:
  - 1) Tugas-tugas yang bersifat fisik seperti tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja. Tugas-tugas yang bersifat psikologis, seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan dan tanggung jawab pekerjaan.
  - 2) Organisasi kerja, seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja dan model struktur organisasi pelimpahan tugas dan wewenang.
  - 3) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.
- b. Faktor internal

Faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gaji dan kondisi kesehatan) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan dan keinginan dan kepuasan).

## **2.2 Pengertian Kecerdasan Emosional**

Goleman dalam Salovey (2016), menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan diri sendiri maupun orang lain, kemampuan motivasi diri sendiri dan dapat mengelola emosi diri dengan baik dalam membina hubungan antar individu lainnya. Sedangkan Sulaiman, dkk (2017), menemukan bahwa kecerdasan emosional mempunyai peran penting dalam pembentukan kepribadian. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dapat memaksimalkan potensi akal, pikiran dan hati dan perilaku yang positif.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah suatu pengendalian diri dimana setiap individu harus bisa mengatasi emosi dengan mengendalikan diri dengan baik sehingga tercapainya hubungan sosial yang baik dengan sesama individu atau rekan kerja.

### **2.2.1 Orang yang Memiliki Kecerdasan Emosional Tinggi**

Casmini dalam Saepul (2018), menyatakan bahwa kriteria individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi diantaranya adalah:

- a. Optimal dan selalu berpikir positif pada saat menangani situasi-situasi dalam hidup.
- b. Keterampilan dalam membina emosi.

### **2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Goleman dalam Setyawan (2015), mengemukakan bahwa terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu:

- a. Faktor Internal  
Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi.
- b. Faktor Eksternal  
Hal yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan pendidikan. Kecerdasan emosional berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental seseorang.

### 2.3 Pengertian *Adversity Quotient*

Stolz dalam Rahman (2017), *adversity quotient* adalah kemampuan dan ketahanan seseorang dalam menghadapi kesulitan, kegagalan, hambatan, sekaligus mengubah kesulitan maupun kegagalan tersebut menjadi peluang untuk meningkatkan aspek kesuksesan. Sedangkan Kaur & Phoolka (2012), menyatakan bahwa *adversity quotient* dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas team, hubungan keluarga atau masyarakat dan budaya masyarakat dan organisasi.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *adversity quotient* adalah kemampuan setiap individu yang dimiliki agar dapat mengatasi situasi sulit dengan menjadikan kesulitan tersebut menjadi suatu kemampuan untuk bertahan dalam bekerja dan meningkatkan aspek kesuksesan.

#### 2.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Adversity Quotient*

Stolz dalam Fikriyyah (2015), ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi *adversity quotient* yaitu:

- a. Daya Saing  
*Adversity quotient* yang rendah disebabkan oleh tidak adanya daya saing ketika menghadapi kesulitan. Sehingga, seseorang tersebut akan mengalami kehilangan kemampuan untuk menciptakan peluang dalam kesulitan yang dihadapi.
- b. Produktivitas  
Penelitian yang dilakukan di sejumlah perusahaan menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif antara kinerja karyawan dengan respon yang diberikan terhadap kesulitan.
- c. Motivasi  
Seseorang yang memiliki motivasi yang tinggi dan kuat, mampu menciptakan peluang yang baik dalam kesulitan.
- d. Mengambil Resiko  
Seseorang yang memiliki jiwa *adversity quotient* yang tinggi, akan lebih berani untuk mengambil resiko dari tindakan yang dilakukan.
- e. Perbaikan  
Seseorang dengan *adversity quotient* yang tinggi senantiasa berupaya mengatasi kesulitan dengan langkah konkrit.
- f. Belajar  
Seseorang yang merespon sesuatu dengan cepat secara optimis akan banyak belajar dan lebih berprestasi dibandingkan dengan seseorang lainnya yang memiliki pola pikir pesimistis.

#### 2.3.2 Karakter Manusia menurut *Adversity Quotient*

Stolz dalam Faizatussholihah (2018), masing-masing dalam menghadapi kesulitan tentunya akan berbeda-beda. Hal tersebut dipengaruhi oleh tingkat *adversity quotient* yang dimiliki. Stolz

mengungkapkan bahwa terdapat 3 tingkatan daya tahan seseorang dalam menghadapi kesulitan, antara lain:

- a. *Quitters* (Mereka yang Berhenti)  
*Quitters* yaitu orang yang menolak diberikan kesempatan dalam hidupnya dan memilih untuk menghindari kewajiban, mundur dan berhenti.
- b. *Campers* (Mereka yang Berkemah)  
*Campers* yaitu orang-orang yang telah berusaha sedikit, kemudian akan mudah merasakan puas atas apa yang telah dicapainya.
- c. *Climbers* (Para Pendaki)  
*Climbers* atau si pendaki adalah individu yang melakukan usaha sepanjang hidupnya.

### 3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif digunakan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, sedangkan metode verifikatif digunakan untuk mengetahui hubungan kausalitas antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis melalui perhitungan statistik sehingga dapat dihasilkan pembuktian yang menunjukkan apakah hipotesis tersebut hasilnya ditolak atau diterima. Penelitian ini, menggunakan sampling jenuh atau teknis sampel sensus, karena menggunakan seluruh jumlah populasi untuk dijadikan sampel. Jenis data ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono dalam Christian, dkk. (2016), metode kuantitatif digunakan untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan untuk menemukan dan mengembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang tertentu. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengukuran data oleh skala *likert*. Teknik analisis penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan *path analysis* (analisis jalur). Dikarenakan analisis jalur bertujuan untuk menerangkan akibat langsung dan tidak langsung seperangkat variabel bebas terhadap seperangkat variabel terikat.

## 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 4.1 Karakteristik Responden

#### 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 1: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

| Usia Responden | Jumlah    | Persentase  |
|----------------|-----------|-------------|
| 20-30          | 25        | 83%         |
| 31-40          | 3         | 10%         |
| > 40           | 2         | 7%          |
| <b>Jumlah</b>  | <b>30</b> | <b>100%</b> |

Mayoritas karyawan jika dilihat dari rentang usia karyawan bagian *sales* PT. Telkom Kandatel Garut yang lebih dominan adalah rentang usia mulai dari 20-30 tahun. Hal ini menyatakan bahwa

perusahaan ingin memiliki karyawan yang masih mempunyai semangat kerja yang tinggi dan dapat berkontribusi banyak.

#### 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 2: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin Responden | Jumlah    | Persentase  |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Pria                    | 19        | 63%         |
| Wanita                  | 11        | 37%         |
| <b>Jumlah</b>           | <b>30</b> | <b>100%</b> |

Mayoritas karyawan jika dilihat dari jenis kelamin pada karyawan bagian *sales* PT. Telkom Kandatel Garut yang lebih dominan adalah pria. Hal ini dikarenakan tingkat kebutuhan perusahaan lebih mengutamakan pria dibandingkan wanita, karena jenis pekerjaannya memang tidak terlalu membutuhkan banyak tenaga wanita seperti pada saat karyawan ditugaskan untuk terjun kelapangan mencari konsumen atau pelanggan, maka hanya 1 atau 2 orang wanita yang ikut serta pada pekerjaan tersebut. Yang lain halnya pekerjaan pada bagian *sales* wanita adalah menawarkan produk perusahaan kepada konsumen yang datang ke perusahaan dan mengentry data produk yang terjual.

#### 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 3: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

| Pendidikan Terakhir Responden | Jumlah    | Persentase  |
|-------------------------------|-----------|-------------|
| SMA/Sederajat                 | 23        | 77%         |
| D3                            | 3         | 10%         |
| S1                            | 4         | 13%         |
| <b>Jumlah</b>                 | <b>30</b> | <b>100%</b> |

Mayoritas karyawan jika dilihat dari pendidikan terakhir karyawan bagian *sales* PT. Telkom Kandatel Garut yang lebih dominan adalah yang berpendidikan terakhir SMA/Sederajat. Hal ini dikarenakan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mengutamakan *skill* serta keterampilannya dalam bekerja.

#### 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

**Tabel 4: Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

| Lama Bekerja Responden | Jumlah    | Persentase  |
|------------------------|-----------|-------------|
| 1-5 tahun              | 20        | 66,7%       |
| 5-10 tahun             | 8         | 26,7%       |
| > 10 tahun             | 2         | 6,6         |
| <b>Jumlah</b>          | <b>30</b> | <b>100%</b> |

Mayoritas karyawan jika dilihat dari lama bekerja pada bagian *sales* PT. Telkom Kandatel Garut yang lebih dominan adalah yang bekerja paling lama 1-5 tahun. Hal ini dikarenakan banyaknya karyawan baru yang bekerja di bagian *sales*.

## 4.2 Validitas dan Reliabilitas

### 4.2.1 Validitas

Hasil perhitungan uji validitas dari variabel X (Beban Kerja), variabel M (Kecerdasan Emosional) dan variabel Y (*Adversity Quotient*) menunjukkan hasil yang valid. Dengan demikian data kuesioner antar masing-masing indikator dapat dijadikan guna untuk penelitian selanjutnya. Karena dari setiap indikator telah menunjukkan hasil yang signifikan yang menunjukkan bahwa koefisien korelasi lebih besar (>) dari nilai r tabel artinya semua item pernyataan dapat dinyatakan valid.

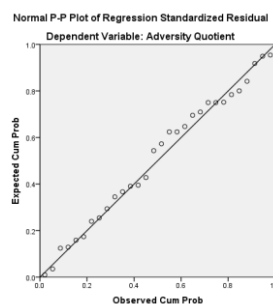
### 4.2.2 Reliabilitas

**Tabel 5: Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel X, M dan Y**

| Variabel                      | Cronbach-Alpha | Keputusan |
|-------------------------------|----------------|-----------|
| Beban Kerja (X)               | 0,927          | Reliabel  |
| Kecerdasan Emosional (M)      | 0,955          | Reliabel  |
| <i>Adversity Quotient</i> (Y) | 0,962          | Reliabel  |

Dari tabel tersebut terlihat hasil perhitungan uji reliabilitas variabel X, M dan Y. Dari hasil ketiga masing-masing variabel tersebut menunjukkan hasil reliabel karena nilai *Cronbach-Alpha* lebih besar dari nilai alpha (0,05).

## 4.3 Uji Normalitas



**Gambar 1: P-Plot Uji Normalitas**

Berdasarkan tampilan gambar Normal P-Plot *Regression Standardized* diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal. Oleh karena itu berdasarkan uji normalitas, maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal meskipun sebagian tidak berada pada garis diagonal namun lebih dominan mengikuti garis diagonal sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal dan layak untuk dijadikan penelitian selanjutnya.



#### 4.4 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

##### 4.4.1 Nilai Korelasi Pearson

**Tabel 6: Korelasi antara Beban Kerja, Kecerdasan Emosional dan *Adversity Quotient***

| Correlation <sup>s</sup>  |                     | Beban Kerja | Kecerdasan Emosional | <i>Adversity Quotient</i> |
|---------------------------|---------------------|-------------|----------------------|---------------------------|
| Beban Kerja               | Pearson Correlation | 1           | .677**               | .760**                    |
|                           | Sig. (2-tailed)     |             | .000                 | .000                      |
|                           | N                   | 30          | 30                   | 30                        |
| Kecerdasan Emosional      | Pearson Correlation | .677**      | 1                    | .776**                    |
|                           | Sig. (2-tailed)     | .000        |                      | .000                      |
|                           | N                   | 30          | 30                   | 30                        |
| <i>Adversity Quotient</i> | Pearson Correlation | .760**      | .776**               | 1                         |
|                           | Sig. (2-tailed)     | .000        | .000                 |                           |
|                           | N                   | 30          | 30                   | 30                        |

Korelasi antara Beban Kerja, Kecerdasan Emosional dan *Adversity Quotient* memiliki kriteria yang hubungan yang kuat dan berkorelasi signifikan karena nilai Sig. pada masing-masing variabel menunjukkan hasil diatas 0,05.

##### 4.4.2 Pengujian Hipotesis

###### a. Pengaruh Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient*

Hasil uji penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient*. Sedangkan nilai *path* antara Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient* (secara langsung) sebesar 0,760 ( $\rho_{yx}$ ) atau dalam persentase setara dengan 76%. Hal ini dikarenakan bahwa adanya pengaruh dari Beban Kerja (secara langsung) sebesar 76% terhadap *Adversity Quotient*.

###### b. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kecerdasan Emosional

Hasil uji ini penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel Beban Kerja terhadap Kecerdasan Emosional. Sedangkan nilai *path* antara Beban Kerja terhadap Kecerdasan Emosional (secara langsung) sebesar 0,677 ( $\rho_{MX}$ ) atau dalam persentase setara dengan 67,7%. Hal ini dikarenakan bahwa adanya pengaruh dari Beban Kerja (secara langsung) sebesar 67,7% terhadap Kecerdasan Emosional.

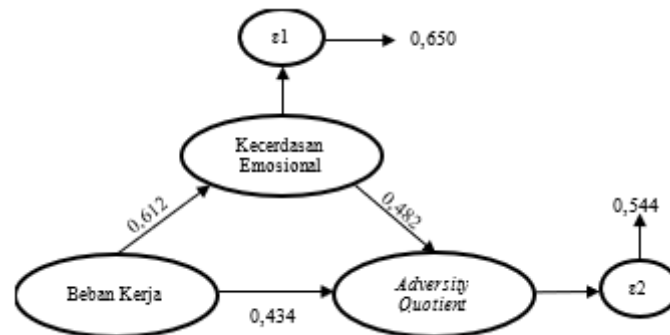
###### c. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Adversity Quotient*

Hasil uji ini penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel Kecerdasan Emosional terhadap *Adversity Quotient*. Sedangkan nilai *path* antara Kecerdasan Emosional terhadap *Adversity Quotient* (secara langsung) sebesar 0,776 ( $\rho_{MY}$ ) atau dalam persentase setara dengan 77,6%. Hal ini dikarenakan bahwa adanya pengaruh dari Kecerdasan Emosional (secara langsung) sebesar 77,6% terhadap *Adversity Quotient*.

**d. Pengaruh Beban Kerja melalui Kecerdasan Emosional terhadap *Adversity Quotient*****Tabel 7: *Coefficients Regresi Beban Kerja melalui Kecerdasan Emosional terhadap *Adversity Quotient****

| Coefficients <sup>a</sup> |                      |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |                      | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)           | .592                        | 5.330      |                           | .111  | .912 |
|                           | Beban Kerja          | .452                        | .148       | .434                      | 3.052 | .005 |
|                           | Kecerdasan Emosional | .555                        | .164       | .482                      | 3.389 | .002 |

Berdasarkan perolehan hasil tersebut, maka dapat digambarkan analisis jalur variabel X terhadap Y melalui M sebagai berikut:

**Gambar 2: Analisis Jalur Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient* melalui Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Mediasi**

Untuk melihat pengaruh total yang terdiri dari pengaruh langsung dan tidak langsung pada model penelitian, maka perlu dilakukan perhitungan koefisien jalur dengan menghitung masing-masing variabel secara langsung maupun tidak langsung. Kemudian dihitung secara keseluruhan dan menghasilkan nilai pengaruh total sebesar 1,162 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,142.

Setelah dilakukan proses pengolahan dari setiap variabel maupun dari variabel satu ke variabel yang lain, maka dapat disimpulkan bahwa Beban Kerja terhadap *Adversity Quotient* melalui Kecerdasan Emosional mempunyai pengaruh yang signifikan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

**5. Simpulan dan Saran****5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam bab sebelumnya, secara keseluruhan Beban Kerja berada pada kriteria skor rata-rata baik yang mana artinya memiliki sifat positif dan membangun. Hal yang paling dominan terlihat pada dimensi waktu kerja yang menyatakan karyawan dituntut untuk bekerja sesuai dengan aturan jam perusahaan. Secara keseluruhan

Kecerdasan Emosional berada pada kriteria skor rata-rata baik yang mana artinya memiliki sifat positif dan membangun. Hal yang paling dominan terlihat pada dimensi faktor internal yang menyatakan karyawan senang jika dihadapkan dengan tantangan guna untuk memecahkan permasalahan. Secara keseluruhan *Adversity Quotient* berada pada kriteria skor rata-rata baik yang mana artinya memiliki sifat yang positif dan membangun. Hal yang paling dominan terlihat pada dimensi pengendalian yang menyatakan karyawan mampu mengatasi permasalahan dalam bekerja.

Mengenai pengaruh, Beban Kerja dapat mempengaruhi *Adversity Quotient*. Beban Kerja dapat mempengaruhi Kecerdasan Emosional. Kecerdasan Emosional dapat mempengaruhi *Adversity Quotient*. Beban Kerja melalui Kecerdasan Emosional dapat mempengaruhi peningkatan ataupun penurunan dari *Adversity Quotient*.

## 5.1 Saran

Adapun saran dalam penelitian ini ditunjukkan kepada pihak pimpinan agar memberikan beban kerja yang seimbang dengan kemampuan karyawan agar tidak mengakibatkan penurunan *adversity quotient* serta para karyawan senantiasa bersikap ramah terhadap sesama agar menciptakan hubungan yang baik dan juga para karyawan senantiasa lebih meningkatkan tingkatan tersebut agar pada saat karyawan mengalami masalah mereka senantiasa selalu mampu bertahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah populasi atau responden dengan cara melakukan penelitian pada objek dan alat analisis yang berbeda. Selain itu penulis memberikan rekomendasi kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lain dengan variabel-variabel lain yang peneliti tidak teliti tetapi mempengaruhi penelitian ini seperti variabel kemampuan bekerja, pengembangan karir, pelatihan dan lain sebagainya.

## Daftar Pustaka

- Achyana, M. (2016, Oktober). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja Room Attendant di Grand Jatra Hotel Pekanbaru. *JOM Fisip*, 3(2). Diambil kembali dari <https://dspace.uin.ac.id/bitstream/handle/123456789/910/05.2%20bab%202.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
- Faizatussholihah. (2018, Februari). Hubungan antara *adversity quotient* dengan Penyesuaian Sosial Mahasiswa Perantau Asal Sumatera Angkatan 2013-2016 UIN Maliki Malang. Diambil kembali dari <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/9085>
- Fikriyyah, M. F. (2015, April). *Adversity Quotient* Mahasiswa Tunanetra. *Jurnal Psikologi Tabularasa*, 10(1). Diambil kembali dari <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jpt/article/view/247>
- Goleman, D. (2016). *Emotional intelligence*, cetakan 21. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/empati/article/download/15152/14648>
- Hanggraeni, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: LPFEUI.
- Kaur, P. &. (2012, November). *Adversity Quotient: A New Paradigm in Management to Explore. The International Journal*, 2(7). Diambil kembali dari <http://www.theinternationaljournal.org/ojs/index.php?journal=tij&page=article&op=view&path%5B%5D=1397&path%5B%5D=pdf>

- Kelatow, G. C, dkk. (2016, September). Pengaruh Evaluasi Pekerjaan, Gaji dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada RS. Pancaran Kasih Manado. Diambil kembali dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/14122/13698>
- Khasdyah, D. (2017, Juli). Pengaruh Beban Kerja terhadap Adversity Quotient melalui Emotional Quotient sebagai Variabel Moderator Karyawan Swalayan X Kota Malang. *Jurnal Psikologi*, 3(1). Diambil kembali dari <http://etheses.uin-malang.ac.id/11292/>
- Kusuma, A. A. (2014, April). Pengaruh Beban Kerja terhadap Stress Kerja dan Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(2). Diambil kembali dari [https://www.academia.edu/28847278/PENGARUH\\_BEBAN\\_KERJA\\_TERHADAP\\_STRES\\_KERJA\\_DAN\\_DAMPAKNYA\\_TERHADAP\\_KINERJA\\_KARYAWAN](https://www.academia.edu/28847278/PENGARUH_BEBAN_KERJA_TERHADAP_STRES_KERJA_DAN_DAMPAKNYA_TERHADAP_KINERJA_KARYAWAN)
- Meshkati (2017). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Loyalitas Karyawan melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus pada Karyawan PT. Kawasan Berikat Nusantara Persero Jakarta).
- Nurhayati. (2015). Pengaruh Adversity Quotient (AQ) dan Motivasi Berprestasi terhadap Prestasi Belajar Matematika. *Jurnal Formatif*, 3(1). Diambil kembali dari <https://media.neliti.com/media/publications/234891-pengaruh-adversity-quotient-aq-dan-motiv-2b0ac673.pdf>
- Prakoso, H. (2018). Pengaruh Persepsi Beban Kerja terhadap Kinerja pada Wartawan PT. Bandung Media Grafika. *Prosiding Psikologi*, 4(1). Diambil kembali dari <http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/psikologi/article/view/9417>
- Rahman, S. A. (2017, Januari). Pengaruh Kecerdasan Adversity Quotient terhadap Prestasi Akademik (IPK) Mahasiswa Pendidikan Matematika. *UNINUS Journal*, 1(2). Diambil kembali dari <http://ojs.uninus.ac.id/index.php/UJMES/article/view/189>
- Rizky, D. (2018, Agustus). Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja dengan Work Life Balance sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(4). Diambil kembali dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/2622/3016>
- Saepul, A. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Motivasi terhadap Produktivitas Karyawan pada PT. Rieksha Utama. 1(2).
- Setyawan, I. (2015, Oktober). Perbedaan Kecerdasan Emosional antara Siswa SMA dengan MA: Studi Komparasi pada Siswa kelas IX di SMA N 1 Purwodadi dan MA Sunniyyah Selo. *Jurnal Empati*, 4(4). Diambil kembali dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/empati/article/view/14320/13852>
- Sulaiman, H. T. (2017). Kecerdasan Emosi dalam Meningkatkan Kepribadian Remaja. *uKu: Jurnal Kurikulum & Pengajaran Asia Pasifik*, 1(3). Diambil kembali dari <https://juku.um.edu.my/article/view/7959>
- Yuliantini, T. (2013, Maret). Pengaruh Kecerdasan Emosi (EQ) dan Motivasi Berprestasi. *Jurnal MIX*, 3(1). Diambil kembali dari <https://media.neliti.com/media/publications/157082-ID-pengaruh-kecerdasan-emosi-eq-dan-motivas.pdf>