

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perusahaan merupakan bentuk organisasi yang didirikan untuk memproduksi barang atau jasa, serta bertujuan untuk mendapatkan keuntungan. Tujuan organisasi diantaranya adalah mempertahankan, mengembangkan, dan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Untuk dapat mencapai tujuan organisasi tersebut diperlukan upaya-upaya yang signifikan baik oleh karyawan maupun oleh perusahaan itu secara menyeluruh.

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat khususnya pada sektor industri dan perdagangan. Berbagai perusahaan berupaya untuk menciptakan produk-produk yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengutamakan kepraktisan. Produk-produk yang diciptakan juga diharapkan dapat menjangkau setiap lapisan masyarakat, sesuai dengan tingkat kebutuhan dan nilai-nilai kepraktisan. Salah satu sektor industri yang banyak menarik perhatian adalah industri automotif. Industri automotif di Indonesia memperlihatkan perkembangan yang menggembirakan, meskipun persaingan pasar di dalamnya sangatlah ketat.

Untuk dapat bersaing di sektor industri dan perdagangan, perusahaan dituntut untuk melaksanakan kegiatan usahanya dengan lebih baik lagi serta mengoptimalkan sumber daya-sumber daya yang ada. Sumber daya manusia

merupakan aset utama perusahaan yang selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi, baik sebagai perencana, pelaku, bahkan sebagai penentu terwujudnya tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia dari perusahaan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah *sales*. Tugas utamanya adalah menginformasikan kepada konsumen bahwa suatu produk telah dihasilkan, mempromosikan, serta memasarkannya. Dengan demikian seorang *sales* mempunyai peran penting sebagai ujung tombak perusahaan dalam memasarkan produknya langsung kepada konsumen.

Profesi sebagai *sales* bukanlah pekerjaan yang mudah, karena selain harus bersaing dengan sesama rekan sekerjanya dalam memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan, juga harus bersaing dengan *sales* dari perusahaan lain yang menjual produk serupa. Untuk dapat memenuhi tugasnya, para *sales* harus memiliki kemampuan berkomunikasi dan memiliki pemahaman tentang produk yang ditawarkan dengan baik, serta memiliki komitmen untuk mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan. Dalam upaya memenuhi target tersebut, para *sales* tidak selalu dapat mencapainya. Bekerja dengan sistem target seperti itu, bukanlah sesuatu yang mudah sehingga tidak heran jika para *sales* menafsirkannya sebagai *stressor*.

Pemenuhan target ini merupakan *stressor* terberat yang dirasakan oleh para *sales*, berdampak kepada munculnya ketegangan-ketegangan baik secara fisik maupun psikis dan akhirnya berpengaruh terhadap perilakunya sehari-hari maupun perilaku bekerjanya. Idealnya, tuntutan kerja sebanding dengan

kemampuan yang dimiliki *sales* sehingga akan memunculkan mekanisme yang saling mendukung. Apabila tuntutan kerja dirasakan terlalu berat, maka dapat menimbulkan ketegangan-ketegangan dan kemudian dimanifestasikan menjadi keluhan fisik, seperti meningkatnya laju detak jantung, pernapasan menjadi tidak teratur, dan sakit kepala. Bersamaan dengan itu muncul pula keluhan psikis seperti merasa cemas, mudah marah, bosan dan kecenderungan menunda tugas. Selain keluhan-keluhan di atas, tuntutan kerja yang dirasakan terlalu berat dapat juga menimbulkan gejala perilaku seperti meningkatnya merokok, mengkonsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah dan gangguan tidur. Keadaan tersebut menurut **Stephen P. Robbins, 2002** mencerminkan situasi stres.

Perusahaan 'X' yang berdomisili di kota Bandung, bergerak dalam bidang automotif khususnya transportasi darat dan merupakan kantor cabang penjualan mobil yang mempekerjakan tenaga penjualan atau *sales* dalam menjalankan roda bisnisnya. Berkaitan dengan tugas memasarkan produk tersebut, seorang *sales* dituntut mampu memenuhi target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan, yaitu harus mampu menjual barang produksi minimal satu unit kendaraan dalam waktu satu bulan. Apabila target itu tidak terpenuhi, maka akan diakumulasikan pada bulan berikutnya, yang berarti *sales* itu harus mampu memasarkan dua unit kendaraan, begitu seterusnya hingga kurun waktu tiga bulan. Akan tetapi apabila dalam kurun waktu tiga bulan berturut-turut seorang *sales* tidak mampu menjual produk sesuai target, maka akan mengalami pemotongan gaji sebesar 10 % atau menghadapi hal terburuk yaitu disarankan mengundurkan diri dari perusahaan tempatnya bekerja. Tentu saja keadaan ini mengundang tekanan atau stres.

Dalam menghadapi situasi stres dibutuhkan suatu kemampuan untuk bertahan atas segala tekanan yang ada dan memiliki kemampuan untuk mengatasi kesulitan yang dihadapinya. Seberapa besar kemampuan untuk mengatasi tekanan, kesulitan, dan persaingan merupakan indikator dari *adversity quotient* (Paul G. Stoltz, PhD, 2000). Menurut Paul G. Stoltz, Ph.D. (2000) *Adversity Quotient* merupakan pola dalam menghadapi kesulitan yang selanjutnya menentukan bagaimana reaksi orang bersangkutan saat berhadapan dengan situasi sulit itu.

Berdasarkan informasi dari seorang HRD dan *supervisor* pada PT 'X', didapatkan keterangan bahwa masalah yang dihadapi oleh sebagian besar *sales* adalah tuntutan untuk memenuhi target penjualan. Adanya target perusahaan yang dinilai *sales* melebihi batas kemampuan untuk merealisasikannya, berdampak kepada munculnya keluhan berupa gangguan fisik seperti sakit sehingga jarang masuk kerja, pusing saat bekerja, dan mudah merasa lelah. Selain itu, ada *sales* yang mengalami gangguan psikis seperti tidak bersemangat dalam bekerja, malas, uring-uringan atau marah tanpa alasan yang jelas.

Para *sales* PT. "X" yang menghayati target sebagai tekanan atau stres, memerlukan *Adversity Quotient* (AQ) dalam derajat tertentu agar mampu mengubah tekanan kerja menjadi tantangan. Begitu juga dengan pengalaman yang dirasakan oleh para *sales* pada PT."X", dituntut untuk memenuhi target yang dapat menimbulkan stres. Setiap *sales* akan menanggapi stres dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut berkaitan dengan derajat *adversity quotient* dari *sales*. *Sales* yang mempunyai AQ tinggi akan menanggapi kesulitan sebagai suatu tantangan, sehingga dapat memacu diri agar dapat merespon kesulitan-

kesulitan tersebut dan mampu bangkit kembali untuk mengerahkan energinya ke arah yang lebih baik. Sedangkan *sales* yang memiliki AQ rendah akan menanggapi stres sebagai suatu hambatan dan karenanya akan memandang hambatan tersebut sebagai sumber kesulitan dalam pekerjaannya.

Berdasarkan keterangan di atas peneliti melakukan wawancara kepada lima orang *sales* dan menunjukkan hasil berikut: dua orang *sales* (40 %) mengatakan dirinya merasa kelelahan saat bekerja, khususnya bila harus bekerja di lapangan dalam upaya mencari dan memasarkan produk langsung kepada konsumen. Bekerja di lapangan tidaklah mudah karena dihadapkan pada berbagai kesulitan seperti sulit mendapatkan konsumen, sulit mengajak konsumen tertarik dan seringkali menerima penolakan dari konsumen. Hambatan-hambatan tersebut akan membuat para *sales* kurang bersemangat bekerja di lapangan. Pernyataan dari kedua *sales* di atas menunjukkan bahwa mereka mengalami keluhan psikis karena kelelahan dan kurang bersemangat bekerja. Keluhan psikis tersebut menunjukkan gejala stres karena adanya kesulitan yang dihadapi, dan menunjukkan AQ yang rendah karena kesulitan tersebut direspon sebagai suatu hambatan.

Tiga orang *sales* (60 %) yang lain mengatakan bahwa dirinya cemas akan mengalami pemotongan gaji sebesar 10%, bila tidak memenuhi target meskipun dua orang diantaranya telah berusaha sedemikian rupa. Seorang lainnya mengatakan senang dapat mengerjakan semua pekerjaannya dan berusaha mengerjakannya sebaik mungkin walaupun sering merasa lelah dan pusing saat bekerja, karena menurutnya pemenuhan target tersebut merupakan kewajiban

setiap pekerja, *sales* tersebut merasa yakin bahwa dengan melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan dirinya mendapatkan penghargaan dan pujian dari perusahaannya. Pernyataan dari ketiga *sales* tersebut menunjukkan bahwa mereka mengalami stres (lelah dan pusing saat bekerja, dan saat menghadapi kendala dalam mencapai target). Namun menanggapi kesulitan itu sebagai tantangan karena tetap mengerjakan tugasnya sebaik mungkin. Kenyataan ini menunjukkan bahwa mereka memiliki *adversity quotient* yang tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menemukan adanya variasi bagaimana *sales* mengatasi stres kerja dengan derajat *adversity quotient* yang berbeda-beda. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut apakah terdapat hubungan antara *adversity quotient* dan stres kerja pada *sales* PT “X” Bandung.

I.2. Identifikasi Masalah

Dari uraian di atas, maka masalah yang akan diteliti diidentifikasi ”Apakah terdapat hubungan antara *adversity quotient* dan stres kerja pada *sales* PT “X” Bandung”.

I.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai *adversity quotient* dan stres kerja pada *sales* PT. “X” Bandung.

1.3.2. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara *adversity quotient* dan stres kerja pada *sales* PT “X” Bandung.

1.4. Kegunaan

1.4.1. Kegunaan Teoretis

- Sebagai informasi tambahan bagi ilmu psikologi khususnya Psikologi Industri dan Organisasi untuk menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan *adversity quotient* dan stres kerja.
- Sebagai informasi tambahan bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian mengenai hubungan antara *adversity quotient* dan stres kerja.

1.4.2. Kegunaan Praktis

- Memberikan informasi kepada *sales* mengenai peran *adversity quotient* dalam mengatasi kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.
- Sebagai bahan masukan bagi perusahaan yang memiliki karyawan dengan derajat *adversity quotient* rendah dan derajat stres kerja yang tinggi, sehingga dapat melaksanakan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.

1.5. Kerangka Pikir

Seorang *sales* dalam suatu perusahaan mempunyai tugas utama yaitu memasarkan, mempromosikan, serta menginformasikan kepada konsumen bahwa suatu produk telah dihasilkan. Begitu juga pada perusahaan automotif di PT 'X', tugas seorang *sales* adalah memasarkan produknya, seperti memberikan pengenalan/produk *knowledge* kepada pelanggan, menyusun sasaran penjualan/target, membuat analisa area penjualan, serta sebagai jembatan komunikasi dua arah antara pembeli dan perusahaan. Dalam menjalankan proses pemasarannya itu *sales* dituntut untuk mencapai target tertentu. Pada dasarnya target yang ditetapkan itu tidaklah mudah untuk dicapai karena memerlukan usaha-usaha yang tidak kenal lelah dan daya juang yang tinggi. Demikian juga, untuk dapat memenuhi target, *sales* dihadapkan pada kesulitan-kesulitan beragam seperti mencari konsumen ke lokasi-lokasi tertentu, menghubungi konsumen, mempengaruhi dan mengajak konsumen agar tertarik pada produk yang dipasarkannya.

Adanya kewajiban untuk memenuhi target serta faktor kesulitan yang dihadapi ketika memasarkan produk, merupakan *stressor* bagi para *sales*. *Stressor* tersebut akan menimbulkan stres. Menurut **Stephen P.Robbins (2002)**, stres adalah suatu kondisi dinamik ketika seorang individu dihadapkan kepada suatu peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan sesuatu yang sangat diinginkan dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai ketidakpastian dan memiliki makna penting. Setiap *sales* akan mengalami stres dengan derajat yang berbeda-

beda. Perbedaan derajat stres tersebut berhubungan dengan potensi yang dimiliki oleh *sales* dalam menghadapi kesulitan.

Menurut **Stephen P. Robbins (2002)**, ada beberapa faktor yang mempengaruhi stres. Faktor pertama yaitu faktor lingkungan yang mencakup diantaranya ketidakpastian ekonomis, ketidakpastian politis dan ketidakpastian teknologis. Faktor kedua yaitu faktor organisasi yang mencakup diantaranya tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan tahap hidup organisasi. Sedangkan faktor yang ketiga yaitu faktor individual yang mencakup masalah keluarga, masalah ekonomi, dan masalah kepribadian. Faktor individual salah satu faktor yang dinyatakan penting mempengaruhi stres yang merupakan kecenderungan dasar dari seseorang, yang berarti gejala stres yang diungkapkan oleh seseorang pada pekerjaannya itu sebenarnya berasal dari kepribadian orang tersebut.

Ketiga faktor tersebut dapat menimbulkan konsekuensi stres yang muncul dalam sejumlah cara yang dirasakan maupun ditampilkan oleh seseorang berupa gejala-gejala, yaitu gejala fisiologis yang dapat menciptakan perubahan-perubahan fisiologis seperti meningkatnya laju detak jantung, pernapasan menjadi tidak teratur, dan dapat menimbulkan sakit kepala. Kemudian gejala psikologis, seperti menimbulkan ketegangan, kecemasan, menjadi mudah marah, bosan, dan cenderung menunda tugas. Selain itu gejala stres juga dikaitkan pada gejala perilaku, seperti perubahan dalam produktivitas, absensi, tingkat keluarnya karyawan, perubahan pola makan, meningkatnya merokok, mengkonsumsi alkohol, bicara menjadi cepat, gelisah dan gangguan tidur.

Setiap individu memiliki perbedaan individual dalam melayani suatu tuntutan atau *stressor* yang dihadapinya. Perbedaan individual yang dimiliki seperti persepsi, pengalaman kerja, dukungan sosial, keyakinan akan ruang kendali serta permusuhan, merupakan perantara antara stressor yang dihadapi *sales* dengan dengan gejala stres sebagai akibat dari stres yang dirasakan oleh *sales* (Stephen Robbins, 2002).

Persepsi merupakan suatu hal yang dapat memperlunak suatu hubungan antara suatu kondisi stres potensial dan reaksi seorang *sales* dalam kondisi tertentu. Apa yang dipersepsikan oleh seorang *sales* sebagai suatu lingkungan kerja yang efisien dan menantang dapat dipandang oleh orang lain sebagai ancaman atau tuntutan. Perbedaan individual yang kedua adalah pengalaman kerja, merujuk kepada lama bekerja seorang *sales* apakah dapat mempengaruhi *sales* tersebut dalam menghadapi situasi sulit yang dihadapinya, pengalaman kerja merupakan indikator yang sangat baik dalam mengurangi stres.

Perbedaan individual yang ketiga adalah keyakinan akan ruang kendali, yang merujuk kepada keyakinan seorang *sales* dalam menghadapi situasi penuh stres, apakah *sales* mampu atau tidak mengendalikan situasi tersebut. Perbedaan individual keempat adalah dukungan sosial. Dukungan sosial bertindak sebagai suatu pereda yang mengurangi efek negatif dari pekerjaan yang dianggap dapat menyebabkan stres. Perbedaan individual yang terakhir adalah permusuhan. *Sales* yang memiliki kepribadian tipe A lebih besar kemungkinan mengalami stres, baik didalam maupun diluar pekerjaannya.

Setiap *sales* memiliki perbedaan individual masing-masing yang akan menentukan penilaian atau penghayatan *sales* terhadap *stressor*. Individu akan menilai situasi atau peristiwa (*stressor*) yang dihadapinya dengan sumber daya yang dimilikinya melalui proses kognitif. Proses kognitif akan memberikan bobot terhadap stres yang dialaminya, apakah situasi atau peristiwa tertentu (*stressor*) dianggap oleh *sales* sebagai suatu hal yang mengancam atau tidak dan akan menentukan keharusan seseorang terhadap stres, sehingga apabila *sales* PT "X" Bandung berhadapan dengan *stressor* di lingkungan kerja yang sama, akan tetapi penghayatan setiap *sales* akan berbeda-beda.

Proses kognitif dapat mempengaruhi tinggi rendahnya stres yang dialami *sales* PT "X" Bandung terhadap sumber stres (*stressor*). Dengan demikian, melalui proses kognitif *sales* PT "X" Bandung dapat menilai apakah *stressor* yang dihadapinya dianggap sebagai hal yang dapat membahayakan kesejahteraan atau tidak.

Menurut **Stoltz (2000)** derajat stres yang dialami oleh *sales* akan berbeda-beda, hal ini tergantung dari derajat *adversity quotient* yang dimilikinya. *Adversity quotient* (AQ) adalah pola seseorang ketika menghadapi kesulitan yang selanjutnya menentukan bagaimana reaksi orang tersebut terhadap kesulitan itu. *Sales* yang memiliki AQ tinggi diasumsikan akan dapat mengelola stres yang dialaminya, ini berarti ketika menemui kesulitan, dirinya akan segera bangkit kembali dan mampu mengatasi kesulitan tersebut dengan cara menghadapinya dan menjadikan sebagai suatu tantangan. *Sales* dengan AQ tinggi juga akan mampu menyelesaikan masalah maupun kesulitan-kesulitannya tanpa menyalahkan rekan

kerja, atasan, ataupun keadaan, ikut mengambil bagian dalam penanganan masalah perusahaan demi kemajuan perusahaan. Sedangkan *sales* yang memiliki AQ rendah diasumsikan cenderung kurang mampu meminimalisasikan stres karena *sales* kurang memiliki kemampuan untuk mengatasi kesulitan yang dihadapinya, dan menunjukkan sikap mudah menyerah serta *sales* menganggap target sebagai sesuatu yang berat.

Menurut **Stoltz (2000)** tinggi rendahnya AQ seseorang ditentukan oleh empat dimensi, yaitu *Control*, *Ownership*, *Reach* dan *Endurance*. Dimensi pertama yaitu *Control* (C = kendali), yang merujuk kepada sejauhmana *sales* merasa dapat mengendalikan dan berusaha mengatasi kesulitan. Kendali diawali dengan pemahaman bahwa sesuatu, apapun itu, dapat diselesaikan dengan baik. Semakin tinggi kendali yang dimiliki *sales* PT 'X' maka akan semakin besar kemungkinan merasa dirinya memiliki kendali yang kuat atas peristiwa-peristiwa yang buruk, semakin besar kemampuan untuk bertahan menghadapi kesulitan-kesulitan, dan tetap teguh serta cepat dalam mencari penyelesaian masalah. Sebaliknya makin rendah kendali yang dimiliki *sales* PT 'X' maka akan semakin besar kemungkinannya merasa bahwa peristiwa-peristiwa buruk berada di luar kendali dan mengakibatkan ketidakberdayaan. Kendali yang rendah memiliki pengaruh yang buruk dan menimbulkan ketidakmampuan dalam usaha mencari penyelesaian untuk mengatasi kesulitan.

Hal ini dapat berpengaruh terhadap kemampuan *sales* dalam mengelola stres. Semakin tinggi kendalinya, maka kemungkinan besar *sales* semakin mampu mengelola stresnya dan akan berusaha bertahan dalam mengatasi kesulitan

tersebut. Sebaliknya, semakin rendah kendali *sales* maka kemungkinan besar akan semakin sulit untuk mengelola stres dan cenderung sulit untuk mencari penyelesaian kesulitan yang dihadapinya.

Dimensi kedua yaitu *Ownership* (O = kepemilikan). Dimensi ini berhubungan dengan sejauhmana seseorang mau bertanggung jawab untuk memperbaiki situasi sulit yang dihadapi tanpa memperdulikan penyebabnya. Ini berarti dimensi ini berhubungan dengan rasa bersalah dan tanggung jawab yang harus dipikul. Semakin tinggi perasaan memiliki maka *sales* PT 'X' akan semakin peduli dengan kesulitan-kesulitan yang dialami perusahaan tanpa mempersoalkan penyebabnya dan merasa bertanggung jawab untuk ikut memperbaiki keadaan. Semakin rendah perasaan memiliki maka *sales* PT 'X' akan semakin tidak peduli dan merasa tidak bertanggung jawab dengan persoalan yang timbul disekitar lingkungan pekerjaannya.

Semakin tinggi skor *ownership* maka para *sales* cenderung semakin mampu mengatasi dan memecahkan kesulitan, karena *sales* memandang kesulitan yang dialaminya sebagai tanggung jawabnya tanpa mempedulikan akibatnya dan tidak menjadikannya sebagai suatu beban yang dapat menimbulkan suatu tekanan (stres), begitu juga sebaliknya.

Dimensi yang ketiga yaitu *Reach* (R = jangkauan). Dimensi ini berhubungan dengan sejauhmana akibat dari kesulitan yang dirasakan terbatas pada situasi tertentu atau mempengaruhi bidang kehidupan lainnya. Semakin tinggi jangkauan yang dimiliki maka *sales* PT 'X' akan mampu membatasi masalah yang sedang dihadapi, dan tidak mempengaruhi bagian lain dalam

kehidupannya sehingga lebih mudah dan terarah dalam mengatasinya serta tidak memperburuk kehidupan secara keseluruhan. Semakin rendah tingkat jangkauan yang dimiliki maka *sales* PT 'X' akan semakin mudah terbebani oleh masalah karena penghayatannya akan masalah tersebut cenderung negatif dan meluas sehingga masalah-masalah tersebut akan memperburuk keseluruhan hidupnya yang akan menimbulkan ketidakberdayaan untuk mengambil tindakan menyelesaikan masalah.

Semakin tinggi skor *reach* yang dimiliki *sales*, maka *sales* akan cenderung lebih mampu mambatasi masalahnya sehingga lebih mudah dan terarah dalam mengatasinya, kemampuan tersebut akan mengurangi kendala serta tekanan yang dialami oleh *sales*, sehingga kemungkinan mampu mengatasi stres yang dialaminya, begitu juga sebaliknya.

Dimensi keempat yaitu *Endurance* (E = daya tahan). Dimensi ini berhubungan dengan anggapan seseorang tentang berapa lama akibat dari kesulitan akan berlangsung. Semakin tinggi daya tahan yang dimiliki para *sales* PT 'X' akan semakin menganggap bahwa suatu kesulitan hanya berlangsung sementara saja sehingga akan berusaha untuk mengatasi dan melewatinya. Semakin rendah daya tahan yang dimiliki maka *sales* PT 'X' akan menganggap bahwa usaha yang dilakukannya tidak banyak bermanfaat untuk memperbaiki keadaan.

Perbedaan tingkat *endurance* (bertahan) akan menentukan seberapa besar daya tahan *sales* dapat bertahan dalam menghadapi kesulitan. Semakin tinggi skor *sales* dalam dimensi *endurance* maka akan menentukan seberapa besar

kemampuan *sales* untuk meyakini bahwa suatu kesulitan hanya akan berlangsung sementara, karena *sales* mempunyai daya tahan sehingga kemungkinan besar akan mengurangi tingkat stres pada *sales*, begitupun sebaliknya

Menurut **Stephen P. Robbins (2002)**, ada beberapa cara untuk mengelola stres, yaitu melalui dua pendekatan (individual dan organisasional). Pendekatan individual dapat dilakukan dengan cara pengelolaan waktu, ini dapat membantu individu dalam mengatasi ketegangan yang timbul akibat tuntutan pekerjaan, selain itu juga dalam bentuk latihan fisik yang dapat menangani stres yang berlebihan. Sedangkan pendekatan organisasional dapat dilakukan dengan cara memiliki penetapan tujuan dan mendapatkan umpan balik (*feedback*).

SKEMA

I.6. Asumsi-asumsi

- *Sales* PT. "X" dihadapkan kepada tuntutan pencapaian target berupa penjualan produk perusahaan
- Target dari PT. "X" mengundang tanggapan beragam dari para *sales*.
- Pola tanggapan yang berbeda-beda itu ditentukan oleh derajat *adversity quotient* setiap *sales*.
- *AQ* yang dimiliki *sales* ditentukan oleh tinggi rendahnya skor CORE dari *sales*
- Nilai *AQ* yang dimiliki *sales* akan menentukan derajat stres dari *sales* tersebut

I.7. Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini hipotesis yang dikemukakan yaitu :

“Terdapat hubungan antara *adversity quotient* dan stres kerja pada *sales* PT 'X' Bandung”.