

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kondisi ekonomi global dewasa ini terus meluas dan meningkat drastis dalam kurun 20-30 tahun terakhir, dan terus berkembang berkat kerjasama ekonomi di antara negara-negara sekawasan seperti Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) yang menerapkan sistem pasar tunggal untuk Eropa; *North American Free Trade Area* (NAFTA) di kawasan Amerika Utara; *ASEAN Free Trade Area* (AFTA) di kawasan Asia Tenggara; dan *Closer Economic Relations* (CER) yang merupakan kerja sama ekonomi antara Australia dan Selandia Baru dan yang lainnya. Perlahan tapi pasti, semua negara berusaha menghapus hambatan perdagangan terkait arus modal, barang dan jasa. Mereka berusaha menghilangkan diskriminasi, menyatukan kebijakan terkait berbagai instrumen, seperti bea masuk, pajak, mata uang, undang undang, standarisasi dan lain lain. Dengan kata lain, terjadi integrasi ekonomi global (Ferdiansyah, 2016).

Kondisi ekonomi global tersebut sedikit banyaknya mempengaruhi kondisi di masyarakat. Hal ini dikemukakan oleh Aneta (2013), yang menyatakan pembangunan dewasa ini khususnya dibidang ekonomi telah memberikan pengaruh yang cukup signifikan khususnya dari segi sektor bisnis yang ditandai dengan munculnya berbagai macam produk. Disatu sisi sejak krisis ekonomi 1998, harga-harga barang meningkat secara tajam. Hal ini tidak saja terjadi pada barang-barang primer, tetapi juga sekunder dan tersier. Salah satu barang yang mengalami dampak kenaikan harga ini adalah kendaraan bermotor. Kondisi ini menjadi semakin menarik karena kendaraan bermotor merupakan sarana transportasi yang digunakan oleh sebagian besar masyarakat, baik untuk kegiatan produksi, konsumsi, terlebih distribusi (Arifin, 2010).

Permintaan kendaraan bermotor yang tinggi tentu saja juga memicu semakin meningkatnya harga jualnya. Kondisi demikian, menyebabkan agen penjualan mencoba untuk menyiasati dan memanfaatkan keadaan ini dengan memberikan kemudahan bagi konsumen untuk membelinya, yaitu dengan fasilitas pembelian secara kredit. Harapannya, di samping dapat meningkatkan volume

penjualannya, agen penjualan juga akan dapat mengambil keuntungan dari biaya-biaya transaksi (*transaction cost*) yang semakin besar dengan fasilitas nontunai ini. Fenomena ini dapat diamati pada semakin banyaknya lembaga-lembaga pembiayaan (*leasing*) kendaraan bermotor. *Leasing* berperan sebagai perantara produsen kendaraan bermotor (pabrik) sebagai penyedia barang dengan konsumen sebagai pengguna barang. Biasanya produsen bekerja sama dengan pihak *leasing* tersebut, bahkan ada beberapa produsen yang memang mendirikan *leasing* sendiri agar keuntungan yang diperoleh semakin besar. Keberadaan *leasing* sangat membantu masyarakat dalam melakukan pembelian kendaraan bermotor secara kredit. Peran *leasing* yang efektif menyebabkan meningkatnya jumlah nasabah. Para nasabah lebih memilih pembelian kredit melalui *leasing* karena pada dasarnya mereka ingin mendapatkan dan menggunakan sepeda motor dengan cepat dan mudah. Hal ini dapat dipenuhi oleh fasilitas *leasing* (Arifin, 2010).

Industri pembiayaan kendaraan bermotor di Indonesia terus mengalami pertumbuhan positif dalam enam tahun terakhir (2011-2016), meskipun kondisi ekonomi nasional cukup sulit dalam dua tahun terakhir akibat krisis global yang masih melanda, namun pembiayaan konsumen produk kendaraan bermotor justru memperlihatkan tren yang meningkat. Pada tahun 2011 nilai pembiayaan konsumen seluruh kendaraan bermotor di Indonesia mencapai Rp. 157,37 triliun dan ditahun 2016 angkanya meningkat fantastis menjadi Rp. 258,57 triliun. Menurut riset yang dilakukan CDMI, berdasarkan jenis kendaraan bermotor, tahun 2011 nilai pembiayaan mobil baru mencapai Rp. 69,07 triliun dan tahun 2016 telah melambung menjadi Rp. 112,87 triliun, kemudian pembiayaan kendaraan bermotor tahun 2011 angkanya mencapai Rp. 66,33 triliun, tahun 2016 telah mencapai Rp. 91,79 triliun. Hal yang sama juga terjadi pada pembiayaan mobil bekas yang mencapai Rp. 21,97 triliun ditahun 2011 dan Rp. 53,91 triliun ditahun 2016. Pesatnya pertumbuhan industri pembiayaan konsumen, tidak lepas dari tingginya kinerja 62 perusahaan yang diteliti CDMI. Perusahaan ini menemukan kejayaan bisnisnya tahun 2015 lalu dengan pendapatan dan laba yang fantastis. Dari 9 perusahaan yang memiliki asset diatas Rp. 10 triliun, PT. Astra Sedaya Finance memimpin dengan pendapatan Rp. 27,54 triliun, disusul PT.

Federal International Finance Rp. 25,96 triliun, PT. Adira Dinamika Multi Finance Rp. 24,91 triliun, PT. Oto Multi Artha Rp. 19,71 triliun dan PT. Toyota Astra Financial Service Rp. 15,98 triliun. Dari lima perusahaan ini PT. Federal International Finance memperoleh laba tertinggi yaitu Rp. 1,50 triliun (Amin, 2017).

Lebih lanjut, Pertumbuhan industri multifinance didukung oleh kondisi ekonomi di dalam negeri yang mulai membaik. Turunnya suku bunga BI Rate pada level 6,5% pada akhir 2009 lalu turut mendorong pertumbuhan multifinance. Pertumbuhan industri pembiayaan di Indonesia selama ini masih mengandalkan sewa guna usaha (leasing) dan pembiayaan konsumen (pembiayaan mobil dan sepeda motor) dengan kontribusi 95% dari total pembiayaan. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.84/PMK.012/2006 Tgl.29 September 2006 tentang Perusahaan Pembiayaan, dimana kegiatan Perusahaan Pembiayaan adalah melakukan kegiatan usaha Sewa Guna Usaha, Anjak Piutang, Kartu kredit, dan Pembiayaan Konsumen. Berikut ini perkembangan perusahaan pembiayaan dari tahun 2009–2013.

Tabel 1.1.

| Akhir Periode | Sewa Guna Usaha | Anjak Piutang | Kartu kredit | Pembiayaan Konsumen | Jumlah |
|---------------|-----------------|---------------|--------------|---------------------|---------|
| 2009 | 46,528 | 2,027 | 930 | 93,054 | 142,539 |
| 2010 | 53,167 | 2,296 | 876 | 130,016 | 186,355 |
| 2011 | 76,592 | 3,915 | 2 | 164,791 | 245,300 |
| 2012 | 105,082 | 5,148 | 2 | 191,820 | 302,052 |
| 2013 | 117,363 | 7,697 | 4 | 222,963 | 348,027 |

Dari tabel di atas terlihat bahwa penyaluran pembiayaan dari perusahaan pembiayaan didominasi oleh pembiayaan konsumen sejak tahun 2009-2013. Data-data tersebut menunjukkan performa perusahaan pembiayaan mengalami masa emas setelah krisis global tahun 1998. (Putra,2015)

Perusahaan Pembiayaan menurut Departemen Statistik Bank Indonesia (2016) adalah seluruh kegiatan pembiayaan yang dilakukan oleh perusahaan pembiayaan yang meliputi sewa guna usaha (*leasing*), anjak piutang, kartu kredit dan pembiayaan konsumen.

PT. Federal International Finance (yang selanjutnya disingkat FIF) didirikan dengan nama PT Mitrapusaka Artha Finance pada bulan Mei 1989.

Berdasarkan ijin usaha yang diperolehnya maka Perseroan bergerak di bidang Sewa Guna Usaha, anjak piutang dan pembiayaan konsumen (Sobriyansyah, 2010).

Dalam suatu perusahaan pembiayaan tidak terkecuali PT. Federal International Finance, terdapat bagian kolektor atau penagih hutang atau kredit, yang dikenal dengan istilah Kolektor *leasing*. Kolektor *leasing* adalah karyawan perusahaan bertugas untuk menagih kewajiban konsumen yang telah menunggak, apakah benar benar dilakukan penagihan atau tidak. Untuk penanganan kredit macet, perusahaan mengambil kebijakan penarikan barang yang dilakukan oleh bagian ramedial dengan menunjukkan surat penarikan barang sedangkan untuk konsumen yang menunggak diharuskan untuk membayar denda (Wuisan 2013). Tiap pagi kolektor *leasing* direview oleh *head collection* atas progress dan hasil kerjanya hari kemarin. Jika hasil kerjanya dianggap baik oleh atasan mereka pujian pun diberikan kepadanya, tapi begitu pula sebaliknya jika hasil kerja mereka dinilai kurang memuaskan kata-kata yang kadang tidak mengenakan hati mereka terima. Setelah review selesai para kolektor membuat rencana kunjungan harian (Daftar Kerja Harian *Collector/DKHC*), yaitu daftar konsumen-konsumen mana saja yang akan dikunjungi hari itu. Setelah itu menuju admin *collection* atau kasir untuk meminta kwitansi tanda terima sementara. Setelah prosedur kerja dikantor selesai dia pun berangkat ke alamat penagihan.

Salah satu tugas kolektor yaitu menagih dan mengunjungi rumah konsumen (Wuisan 2013). Jarak tempuh yang berpuluh-puluh kilometer bahkan lebih dari 100 Km dia lalui dalam satu hari. Naik gunung turun gunung, panas hujan dan terpaan angin tiap hari menimpa tubuhnya tidak mereka hiraukan bahkan tidak mereka sadari kalau itu semua sedikit demi sedikit menggerogoti kesehatannya. Belum lagi maut yang selalu mengintai menunggu lengahnya konsentrasi diatas laju kendaraan bermotornya. Terkadang mereka juga mau mengorbankan gaji mereka hanya untuk menutup kekurangan angsuran konsumen demi tuntutan pencapaian target profit perusahaan yang dibebankan kepadanya. Gaji yang tidak seberapa dia terima harus dikeluarkan lagi untuk biaya operasional kerja mereka, sisanya baru dia gunakan untuk mencukupi kebutuhan keluarga. Berangkat pagi pulang malam adalah rutinitas setiap hari yang

dilakukannya. Berangkat pagi pulang pagi terkadang juga dilakukannya demi melaksanakan tanggung jawabnya terhadap perusahaan. Sementara perusahaan hanya melihat pada hasil, menutup mata dengan proses dan liku-liku kerjanya yang penuh resiko melayangnya nyawa.

Pada kenyataannya pekerjaan di perusahaan *leasing* tersebut juga memberikan tekanan dan beban kerja pada karyawan yang dapat menyebabkan stres kerja. Dampak negatif dari kelebihan beban kerja dan konflik peran tersebut dapat berefek buruk pada kesehatan fisik, psikologis, dan kesejahteraan diri. Pekerjaan yang dimiliki oleh individu satu dengan individu lain tentu berbeda. Masing-masing pekerjaan memiliki beban kerja dan karakteristik yang berbeda-beda. Berat atau ringannya suatu pekerjaan dapat diukur dari deskripsi pekerjaan yang dijalani namun dapat pula diukur dari tingkat stres dan kelelahan emosional yang dialami oleh pekerja. Pekerjaan yang dianggap sebagai sebuah tuntutan akan dirasakan menjadi sebuah beban akan tetapi apabila sebuah pekerjaan dianggap sebagai sebuah hasil karya dan bagian dari sebuah pelayanan maka pekerjaan tersebut akan dirasakan sebagai suatu hal yang ringan. Faktor psikologis dari emosi masing-masing karyawan juga berpengaruh, apakah karyawan tersebut mudah terbawa suasana emosinya seperti marah, cemas, dan takut. Keadaan yang menekan secara tidak langsung adalah suatu konsekuensi yang berhubungan dengan kejadian-kejadian di sekitar lingkungan kerja sehingga mengakibatkan suatu ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan kemampuan kerja individu baik secara fisik maupun psikologis (Arifin, 2004).

Kreitner dan Kinicki (2005) mendefinisikan stres sebagai respon adaptif dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologis individu, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi, atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis/ fisik khusus pada seseorang. Lebih lanjut, (Muhdar, 2012) mengemukakan, stres adalah suatu keadaan dimana mental kita lelah (kelelahan mental). Sedangkan Rini (dalam Samosir dan Safitri, 2008) mengemukakan, bahwa stres kerja adalah kondisi dimana seseorang dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang melampaui kemampuan individu, yang disebabkan renumerasi yang rendah, beban kerja yang berat, lemahnya manajemen dan sistem

pengawasan, rendahnya apresiasi perusahaan terhadap profesi bersangkutan, serta kurang jelasnya jenjang karir.

Menurut peneliti kondisi stres kerja di FIFGroup Cabang Bekasi II cukup tinggi, terbukti dengan menurunnya *performance* atau kinerja karyawan pada bagian kolektor di setiap bulannya, karena beban tagih yang terus naik dan beberapa tuntutan-tuntutan dari perusahaan.

Tabel 1.2

| Bulan | Target | In amount | Actual | In amount | Selisih |
|-------|--------|-------------------|--------|-------------------|---------|
| April | 12% | Rp. 800.0000.000 | 14% | Rp. 1.000.000.000 | 2% |
| Mei | 14% | Rp. 1.000.000.000 | 17% | Rp. 1.350.000.000 | 3% |
| Juni | 16% | Rp. 1.300.000.000 | 23% | Rp. 2.100.000.000 | 7% |

Berdasarkan data diatas terlihat penurunan *Key Performance Indikator* (KPI) bahan tagih dalam tiga bulan terakhir di FIFGroup Cabang Bekasi II. Penyebab dari penurunan *performance* tersebut salah satunya adalah stres kerja yang dialami kolektor ketika melakukan penagihan kepada konsumen namun banyak konsumen yang tidak sanggup membayar sehingga mengakibatkan *Rolling* (pindah bahan tagih ke bulan lain). Stres kerja yang dialami kolektor ini dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang (Handoko, 2008).

Pengaruh stres yang dialami oleh kolektor di FIFGroup Cabang Bekasi II terkadang membuat perilaku kolektor tersebut menjadi tidak terkontrol. Hal ini diperkuat dengan banyaknya penerimaan laporan dari konsumen tentang sikap kolektor yang dinilai kurang sopan dan tidak beretika. Kolektor yang baru bekerja pun pastinya harus merasakan sakit atau demam terlebih dahulu di karenakan beban tagih yang banyak, dan juga kondisi lapangan yang terkadang tidak sesuai dengan harapan. Menurut Usman (2006) ada beberapa faktor yang menyebabkan stres kerja yaitu kecemasan, agresif, acuh, kebosanan, depresi, keletihan, dan frustrasi yang menyebabkan proses penyelesaian target harian kolektor terhambat.

Apabila kolektor di FIFGroup Cabang Bekasi II tidak bisa menyelesaikan target bahan tagih harian, tak jarang kolektor juga menerima *punishment*. Sering kali perusahaan memberikan surat peringatan (SP) kepada kolektor apabila

kolektor tidak mencapai target *performance*. Surat peringatan akan hilang pada bulan berikutnya apabila kolektor mencapai target sesuai yang diberikan perusahaan, apabila kolektor tidak mencapai target maka akan diberikan SP berikutnya, sampai terjadi pemutus hubungan kerja. Kondisi tersebut dapat menyebabkan para kolektor tidak nyaman dan tertekan selama bekerja (Luthans, 2006).

Wuisan (2013) melakukan penelitian dengan mengganti istilah kolektor dengan *Account Officer* (AO) yang artinya bertugas menagih konsumen jika terlambat membayar pada jatuh tempo terkadang konsumen susah dicari atau bersembunyi dari AO. Hal tersebut sering membuat AO kebingungan karena bagaimanapun harus menemukan konsumen tersebut atau menerima sanksi dari atasan. Padahal AO tersebut tidak tega menagih dengan cara yang kasar kepada konsumen, tapi bila AO tidak berhasil menagih maka AO akan menerima sanksi dari perusahaan. AO juga terkadang menalangi atau menutup terlebih dahulu pembayaran konsumen, namun ada juga konsumen yang tidak mau membayar kembali ke AO. Hal serupa diakui salah satu seorang kolektor yang mengatakan banyak sekali hal yang saya temukan selama bekerja sebagai kolektor mulai dari customer yang tidak mau bayar angsuran tepat waktu sampai motor yang di alihkan oleh customer sehingga menghilangkan tanggung jawabnya untuk membayar angsuran (Wuisan, 2013).

Salah satu contoh nyata dari konflik yang dialami kolektor leasing dalam menjalani pekerjaannya, adalah kasus yang menimpa Wahyu yang berprofesi sebagai kolektor di perusahaan pembiayaan FIF mendatangi Khairul Nizam untuk menagih tunggakan uang angsuran sepeda motor. Wahyu datang bersama temanya Tumbur Butar-butur kediaman Khairul Nizam untuk menagih angsuran kredit sepeda motor yang sudah telat 6 bulan. Saat bertemu, kolektor langsung bertanya soal angsuran sepeda motornya yang menunggak itu. Konsumen menjawab nantilah setelah ada uang. Mendengar jawaban pelaku sekaligus konsumennya itu, korban emosi dan menyahuti pelaku dengan kalimat tidak menyenangkan disertai nada tinggi yang berujung bentroknnya kolektor FIF bernama Wahyu tersebut dengan konsumen (<https://www.jpnn.com/news/jari-debt-collector-nyaris-putus-dibacok-konsumen>).

Konflik tersebut di atas yang terjadi pada kolektor FIF tentunya akan menimbulkan situasi menekan karyawan atau pekerja lainnya. Sehingga perusahaan leasing terutama FIF tidak hanya membutuhkan pekerja-pekerja yang kompeten tetapi juga pekerja-pekerja yang mampu menghadapi situasi menekan atau mampu mengelola stres yang terjadi akibat adanya konflik-konflik pekerjaan. Hal ini sesuai yang dikatakan Priyono (dalam Mohamad, 2016) untuk menjadi kolektor yg handal sangat mudah. Pertama adalah penampilan dan kita sebagai kolektor harus juga bisa menjaga sikap untuk bertemu konsumen. Kedua untuk itu seorang kolektor harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup baik seperti pengetahuan dasar, kemampuan analisis, serta kemampuan teknis. Kemudian untuk hasil yang optimal, harus didukung oleh sumber daya manusia dengan skill yang memadai dan kepribadian yang tangguh (*hardiness*).

Menurut Kobasa dan Maddi (dalam Crosson, 2015), *hardiness* adalah prinsip dasar ketahanan dan terdiri dari sikap kepribadian komitmen, kontrol, dan tantangan. Lebih lanjut menurut Kobasa, Wiebe dan Williams (dalam Hoyle, 2010) Individu yang memiliki sifat tahan banting tinggi diharapkan untuk menimbang kualitas pengalaman subyektif mereka lebih berat, dan lebih mungkin untuk berhenti dari kegiatan (jika tidak ada alasan yang cukup untuk bertahan) atau untuk terlibat dalam tindakan peningkatan minat.

Bohr (2004) menjelaskan dibawah kondisi stres, seseorang akan dimungkinkan mengalami perubahan dari perilaku dan cara berpikir (orang tersebut) sebelumnya. Stres tersebut bisa di atasi oleh seseorang, apabila seseorang memiliki kepribadian *hardiness*. Maddi, Kahn and Maddi dalam buku Laura McAuley yang berjudul *Occupational Stress and Hardiness Personality Traits in Trainee IAPT* menjelaskan, *hardines* melibatkan kesadaran dalam diri, dalam hal persepsi untuk menjalankan suatu komitmen, kontrol diri, dan tantangan. Ketiga hal tersebut merupakan unsur yang dapat membantu mengatur kondisi stress menjadi suatu kondisi yang mampu mempengaruhi perkembangan daripada membatasi suatu pengalaman (McAuley, 2010).

Tingkat kelelahan akibat kerja yang dialami pekerja dapat menyebabkan ketidaknyamanan, gangguan dan mengurangi kepuasan serta penurunan produktivitas yang ditunjukkan dengan berkurangnya kecepatan performansi,

hilangnya orisinalitas, meningkatnya kesalahan dan kerusakan, kecelakaan yang sering terjadi, kurangnya perhatian dan ketidaktepatan dalam melaksanakan pekerjaan.(Lestantyo dkk,2014).

Disatu sisi, kepribadian *hardiness* merupakan hal yang harus dimiliki oleh pekerja yang bekerja pada perusahaan pembiayaan (*leasing*), terutama bagi kolektor (penagih hutang), namun tidak dapat ditampik bahwa kondisi stres kerja juga merupakan salah satu fenomena yang meliputi ruang lingkup perusahaan pembiayaan (*leasing*), terutama bagi kolektor (penagih hutang), yang pada umumnya kolektor akan berhubungan langsung dengan masyarakat guna menjalankan tugas perusahaan. Menurut Kobasa (dalam Sastri, 2015) individu yang memiliki *hardiness* tinggi mempunyai serangkaian sikap yang membuat mereka tahan terhadap stres. Individu dengan kepribadian *hardiness* senang bekerja keras karena dapat menikmati pekerjaan yang dilakukan, senang membuat sesuatu yang harus dimanfaatkan dan diisi agar mempunyai makna dan membuat individu tersebut sangat antusias dalam menyongsong masa depan, karena perubahan-perubahan dalam kehidupan dianggap sebagai tantangan dan sangat berguna untuk perkembangan hidupnya

Kantor FIF cabang Bekasi II merupakan salah satu perusahaan pembiayaan yang memiliki bidang kerja kolektor, dimana hubungan antara stres kerja dan kepribadian *hardiness* merupakan faktor penentu prestasi karyawan khususnya karyawan yang memiliki tugas dan fungsi sebagai kolektor. Disatu sisi, baik kepribadian *hardiness* maupun stres kerja merupakan fenomena yang terjadi pada Kantor FIF cabang Bekasi II, sebagaimana hasil wawancara peneliti terhadap lima kolektor yang bekerja di kantor FIF Group Cabang Bekasi II yang berinisial LS, DA, ZF, BS, dan YG yang pada intinya diketahui, menurut pendapat peneliti kepribadian *hardiness* yang dimiliki kolektor FIF Group Cabang Bekasi II justru membawa efek positif terhadap ruang lingkup pekerjaan FIF Group Cabang Bekasi II yang cukup keras, karena tidak jarang para kolektor menghadapi perbedaan pendapat dengan konsumen atau nasabah pada saat menjalani proses penagihan kepada nasabah dan tuntutan target yang diberikan oleh perusahaan, sehingga untuk membahas kondisi tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kondisi di atas. Oleh karena itu peneliti ingin

melakukan penelitian yang berjudul “**Hubungan antara *Hardiness* dengan Stres Kerja Pada Kantor FIF cabang Bekasi II**”

1.2. Rumusan Masalah

Berkaitan dengan fenomena dan permasalahan yang terjadi, maka peneliti merumuskan masalah mengenai apakah terdapat hubungan antara *Hardiness* terhadap Stres Kerja pada kolektor Kantor FIF cabang Bekasi II.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka diketahui penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan antara *Hardiness* terhadap Stres Kerja pada kolektor Kantor FIF cabang Bekasi II.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memperkaya kajian Ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi, Psikologi Kepribadian serta Manajemen Sumber Daya Manusia untuk mengetahui hubungan antara *Hardiness* dengan stres kerja kolektor Kantor FIF cabang Bekasi II.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi peneliti : Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dengan menerapkan teori-teori yang diperoleh dalam perkuliahan dan menghubungkannya dengan kenyataan yang sebenarnya. Sehingga dapat menambah pemahaman penulis dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi khususnya stress kerja dengan Psikologi kepribadian khususnya *Hardiness*.
2. Manfaat bagi kolektor di Kantor FIF cabang Bekasi II : Hasil penelitian ini dapat menjadi pengetahuan kolektor terhadap kepribadiannya dengan tekanan dan beban kerja yang diberikan oleh perusahaan.

3. Manfaat bagi Perusahaan : Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pimpinan perusahaan agar lebih memperhatikan tingkat beban kerja yang diberikan pada karyawan.
4. Peneliti selanjutnya : Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber rujukan bagi peneliti lain yang akan meneliti lebih lanjut tentang Hardiness dan Stres Kerja.

1.5. Keaslian Penelitian

Penelitian terkait dengan *Hardiness* dan Stres Kerja sudah banyak dilakukan dalam penelitian sebelumnya. Adapun beberapa penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya adalah :

1. Andy Arciana Dodik, dan Kamsih Astuti (2012) mengenai kepribadian hardiness dengan stres kerja pada anggota Polri Bagian Operasional di Polresta Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 60 orang anggota Polri Bagian Operasional Polresta Yogyakarta. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode Skala Kepribadian Hardiness dan Skala Stres Kerja dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan korelasi Product Moment dari Pearson. Hasil analisis data menunjukkan diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar (-0,632) dengan taraf signifikansi (p) < 0,01. Hal itu menunjukkan, ada hubungan negatif antara kepribadian hardiness dengan stres kerja pada anggota Polri di Polresta Yogyakarta. Peran kepribadian hardiness terhadap penurunan stres kerja sebesar 40%. Dengan demikian masih terdapat 60 % faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi munculnya stres kerja pada anggota Polri.
2. Anisa Fitriani dan Tri Kurniati Ambarini (2013), yang membahas mengenai Hubungan antara Hardiness dengan Tingkat Stres Pengasuhan pada Ibu dengan Anak Autis di beberapa sekolah di Surabaya, tepatnya pada Sekolah Khusus Bangun Bangsa, Sekolah Khusus Bina Mandiri, Sekolah Khusus Bhakti Wiyata, Sekolah Khusus Harapan Bunda, SLB Alpa Kumara Wardhana I dan SDN Inklusi Klampis Ngasem I. Subjek pada penelitian ini adalah ibu dengan anak autis, yang berjumlah 40 orang.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode skala Likert dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data teknik korelasi Pearson Product Moment dan, dan dari hasil analisis data penelitian diperoleh nilai signifikansi korelasi antara *hardiness* dengan tingkat stres pengasuhan sebesar $p = 0,000$ dan nilai koefisien korelasi $\rho = -0,789$. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *hardiness* dengan tingkat stres pengasuhan pada ibu dengan anak autis.

3. Fildza Rohma Medianta Tarigan dan Diah Zaleha Wyandini (2016) mengenai kepribadian *hardiness* dan stres kerja pada *fresh graduate*, 100 pria atau wanita *fresh graduate* yang bekerja di Jakarta berusia antara 21-24 tahun. Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional dengan teknik analisis *Spearman's Rho* untuk mengetahui hubungan antar variabel. Penelitian ini memperoleh korelasi sebesar -0,663 dengan kontribusi sebesar 44% yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang kuat antara kepribadian *hardiness* dan stres kerja pada *fresh graduate*.

Dengan demikian, dari penelitian yang telah dijelaskan terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan seperti perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan seperti perbedaan variabel terikat dan variabel bebas, lokasi serta waktu dengan penelitian yang sebelumnya. Maka dengan ini peneliti menyatakan bahwa penelitian yang akan dilakukan merupakan asli dan berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya.