

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) adalah sebuah lembaga pemerintahan yang bergerak dalam bidang keamanan negara. Sebagai lembaga pemerintahan yang menjaga nama baik organisasi, menjalin hubungan dengan masyarakat adalah hal yang perlu diperhatikan. Melayani masyarakat adalah tugas kepolisian. Untuk itu, seorang polisi harus mampu memberikan kenyamanan dan pelayanan yang baik kepada seluruh lapisan masyarakat.

Polisi memiliki tiga pengertian yaitu sebagai fungsi, sebagai organ kenegaraan, dan sebagai pejabat atau petugas. Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Kunarto, 2004). Polisi sebagai organ kenegaraan diartikan karena polisi tumbuh dan berkembang di sebuah negara dan menjadi sebuah atribut kenegaraan. Setiap negara berhak menentukan apakah polisi itu masuk ke dalam tatanan negara atau tidak tergantung sistem politik yang ada di negara tersebut. Polisi berdiri tergantung bagaimana negara membentuk polisi tersebut melalui falsafah dan nilai-nilai dalam negara tersebut.

Pengertian polisi sebagai pejabat atau petugas menurut adalah polisi yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Masyarakat lebih mengenal polisi secara individu namun memberi pandangan yang sama terhadap kepolisian sebagai suatu keseluruhan. Polisi yang diartikan sebagai pejabat dituntut untuk lebih profesional, memiliki kemampuan, rasionalitas dan dedikasi yang sangat tinggi karena polisi merupakan atribut negara dan bagian dari organisasi kepolisian.

Tujuan dari Polri adalah untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan

menjunjung tinggi hak asasi manusia. Hal ini sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang kepolisian Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 2, mengenai Fungsi Kepolisian.

Polri dibagi dalam lima fungsi teknis operasional meliputi sabhara, lalu lintas, reserse, intelijen keamanan dan bimbingan masyarakat. Wasono (2004) mengemukakan bahwa fungsi Reserse lebih cenderung kepada tindakan represif yaitu tindakan pemberantasan kejahatan, sedangkan fungsi Sabhara lebih cenderung kepada tindakan preventif yaitu tindakan pencegahan terjadinya kejahatan. Fungsi teknis lalu lintas meliputi kegiatan pendidikan masyarakat, penegakan hukum, registrasi dan identifikasi pengemudi kendaraan bermotor, pengkajian masalah lalu lintas, serta patrol jalan raya yang bersifat antar wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Fungsi teknis intelijen keamanan bertugas untuk memperoleh informasi, mengamankan obyek atau aktifitas tertentu, serta menciptakan kondisi yang kondusif bagi pelaksanaan tugas Polri lainnya. Fungsi teknis bimbingan masyarakat bertugas melakukan sosialisasi informasi kepolisian secara aktif yang menghubungkan antara polisi dengan masyarakat.

Selama tahun 2016 terdapat dua kasus kriminal yang dilakukan oleh oknum polisi di antaranya adalah kasus pelecehan seksual dan bunuh diri, tercatat beberapa oknum anggota polisi bunuh diri menggunakan senjata yang dimilikinya. Satu kasus lain, yang menyita perhatian masyarakat adalah keterlibatan anggota polisi dalam peredaran perdagangan narkoba di Jakarta yang mana seorang perwira polisi berinisial S tertangkap tangan menyimpan sabu dan pil ekstasi di sebuah diskotek di wilayah Jakarta Barat pada bulan Oktober tahun 2016 dini hari.

Berita lainnya yang didapat dari sindonews.com mengenai anggota polisi babak belur dikeroyok jaringan narkoba saat penyamaran terjadi di Kepulauan Meranti, Riau pada awal tahun 2019. Aksi pengeroyokan terjadi saat salah satu anggota reserse narkoba melakukan pemancingan terhadap pengedar narkoba Debison untuk transaksi sabu di Jalan Dorak, Selat Panjang, Kepulauan Meranti. Usai melakukan pengeroyokan, para pelaku kabur, tetapi dua dari empat pelaku berhasil ditangkap.

Wasono (2004) menyatakan bahwa polisi merupakan suatu profesi yang rumit dalam peradaban yang kompleks. Hal ini karena profesi polisi mengurus segala aspek masyarakat, berbangsa dan bernegara. Begitu kompleksnya profesi sebagai polisi sehingga menyebabkan hampir tidak ada waktu santai apalagi untuk rekreasi, karena kasus datang susul menyusul, ibarat perang tiada akhir. Jadi secara umum dikatakan profesi polisi memiliki derajat stres kerja yang tinggi.

Selama tahun 2016 di Jakarta ada sebanyak 11 kasus hukum yang ditangani Polisi, antara lain adalah pencurian dengan pemberatan (curat) sebanyak 3.187 kasus, pencurian dengan kekerasan (curas) sebanyak 719 kasus, penganiayaan berat (anirat) sebanyak 1.153 kasus, pembunuhan 71 kasus. Pencurian kendaraan bermotor (curanmor) dengan 2.866 kasus, kebakaran sebanyak 532 kasus, judi sebanyak 422 kasus, pemerasan/ancaman sebanyak 375 kasus, perkosaan dengan 67 kasus, narkoba sebanyak 5.333 kasus, dan kenakalan remaja sebanyak 5 kasus.

Direktorat reserse kriminal menangani kasus yang memiliki efek besar, kasus yang menjadi perhatian publik, dan kasus-kasus yang memiliki wilayah hukum lebih luas, kasus yang pengungkapannya susah, kasus tindak pidana mencakup beberapa kabupaten atau kotamadya (Undang- Undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian). Setiap kasus tindak pidana tertentu memiliki waktu penyelesaian kasus selama tiga bulan, sedangkan kasus tindak pidana korupsi selama enam bulan. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap penyidik menangani lebih dari satu kasus dengan waktu yang telah ditentukan berdasarkan jenis kasus. Tugas- tugas pokok polisi reserse kriminal antara lain yaitu melakukan pemeriksaan pelaku dan saksi, menyiapkan berkas, menyiapkan berita acara, menyusun administrasi penyidikan, membuat berita acara sumpah, tes laporan polisi, membuat rangkuman serta surat-surat administrasi (Undang- Undang nomor 2 tahun 2002). Selain itu, polisi memiliki tugas rutin yang berbeda dengan dari pekerjaan lainnya, seperti polisi harus selalu siaga untuk menghindari dan mencegah terjadinya ancaman atau bahaya yang merugikan untuk mewujudkan ketertiban dan keamanan masyarakat walaupun di hari libur.

banyaknya tugas dan kasus yang harus ditangani membuat polisi reserse kriminal harus bekerja selama 24 jam saat menangani kasus yang seharusnya polisi reserse kriminal bekerja selama 8 jam, sehingga waktu kerja polisi reserse kriminal 16 jam lebih banyak dibandingkan dengan pekerjaan biasanya

Bahwa kondisi kerja yang memiliki resiko tinggi dan berbahaya dapat menyebabkan terjadinya stres. Polisi merupakan salah satu pekerjaan yang memiliki resiko tinggi terhadap timbulnya stres, hal ini dikarenakan polisi mendapat tekanan saat melaksanakan tugas (Sarafino, 2012). Hal ini senada dengan pernyataan yang diungkapkan oleh Dodik dan Astuti (2012) bahwa stres dapat muncul di lingkungan kerja polisi karena polisi mendapat tekanan saat melaksanakan tugas yang dituntut agar selalu memiliki disiplin yang tinggi, patuh pada peraturan yang berlaku dan tunduk pada perintah atasan, cepat dan tanggap mengatasi segala permasalahan yang ada.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara terhadap tiga rekan peneliti yang bekerja di Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Metro Jaya, dapat disimpulkan bahwa dalam menjalankan tugasnya memiliki banyak tuntutan dari beberapa pihak. Misal dalam menangani suatu kasus maka akan ada tuntutan dari korban, masyarakat, media dan tentunya pimpinan untuk segera menyelesaikan kasus tersebut. Disamping itu tuntutan agar menjalankan tugas dengan baik, benar dan profesional juga menambah tekanan terhadap anggota Polri, karena apabila melakukan kesalahan maka akan berdampak buruk pada karir anggota bahkan juga berdampak pada nama baik Institusi Polri.

Pengaruh yang terjadi bagi anggota polisi akibat stres kerja dapat dilihat dari fenomena-fenomena antara lain daya pikir yang rendah, depresi, keletihan, frustrasi, ataupun kehilangan kendali emosi, sehingga tidak sedikit anggota yang telah melakukan penyalahgunaan kewenangan seperti pungli, selain itu ada juga yang terlibat dalam kriminal serta jaringan narkoba.

Neta S. Pane, Ketua Presidium *Indonesian Police Watch* (IPW) 2007, menyatakan bahwa fenomena anggota polisi yang mengalami stres dan berakibat penyalahgunaan senjata api merupakan akibat tekanan berat dalam pekerjaan. Dempsey & Frost (dalam Jayanegara, 2007) menjelaskan bahwa polisi sering

berhadapan dengan situasi stres selama menjalankan rutinitas tugas. Polisi harus selalu siap bereaksi, fisik mereka harus tanggap terhadap situasi stres dalam persiapan untuk keadaan darurat, tetapi stres terkadang mengganggu keadaan fisik dan mental mereka.

Menurut Munandar (2008) stres kerja adalah respon individu terhadap stresor yang ada dalam pekerjaan sehingga mengakibatkan individu tidak dapat berfungsi optimal. Reaksi yang dapat terjadi yaitu berupa reaksi fisik, psikologis, dan tingkah laku. Riggio (dalam Almasitoh, 2011) mendefinisikan stres kerja sebagai reaksi fisiologis atau psikologis terhadap suatu kejadian yang dipersepsi individu sebagai ancaman. Evan dan Johnson (dalam Almasitoh, 2011) menyebutkan bahwa stres kerja merupakan faktor yang menentukan naik turunnya kinerja karyawan.

Stres kerja oleh para pelaku organisasi telah dinyatakan sebagai penyebab dari masalah fisik, mental bahkan *output* organisasi. Schultz (2009) menjelaskan bahwa penelitian yang melibatkan 960.000 pekerja di USA dan Swedia menunjukkan bahwa pekerja dengan tingkat stres tinggi memiliki kecenderungan mengalami penyakit jantung empat kali lebih besar dibanding pekerja dengan tingkat stres rendah. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan Robbins (2013) bahwa stres kerja dapat mengakibatkan tekanan darah tinggi, penyakit jantung, kecemasan, mudah marah, gelisah, gangguan tidur, dan mengakibatkan produktivitas kerja menurun.

Menurut Sheridan dan Radmacher (dalam Almasitoh, 2011) ada tiga faktor penyebab stres kerja, yaitu yang berkaitan dengan lingkungan, organisasi, dan individu. Faktor organisasional, yaitu kondisi yang langsung mempengaruhi kinerja individu. Salah satunya adalah karakteristik lingkungan sosial, kondisi sosial yang menjadi sumber stres terjadi pada bentuk pola hubungan antar rekan kerja, atasan dengan bawahan, dan dengan klien dengan konsumen. Hubungan kurang baik antar kelompok kerja akan mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan individu dan organisasi Gibson, dkk (dalam Almasitoh, 2011).

Polisi yang memiliki tingkat stres kerja tinggi mengalami masalah psikologis dan fisik (Morash, Haarr, & Kwak, 2006). Pada umumnya mereka

mengalami gangguan kesehatan, sering absen dari pekerjaan, mengalami kejenuhan, dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan mereka. Ketika individu mengalami stres kerja, mereka mengalami stres kronis, gangguan pencernaan, gangguan jantung, penggunaan atau penyalahgunaan alkohol serta obat-obatan, perceraian bahkan usaha bunuh diri (Morash, Haarr, & Kwak, 2006).

Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan individu berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik di dalam maupun di luar lingkungan pekerjaan. Mengingat besarnya pengaruh stress pada kinerja maka pengelolaan stress menjadi perhatian dan kesungguhan dari manajemen perusahaan agar tujuan organisasi bisa lebih mudah dicapai (Morash, Haarr, & Kwak, 2006).

Salah satu faktor yang diduga berhubungan dengan terjadinya stres kerja adalah *Adversity Quotient* (AQ), Menurut Graves (dalam Palupi, 2005) kesuksesan individu dalam pekerjaan ditentukan oleh bagaimana ia menghadapi tekanan sehari-hari yang mengancam kesehatan fisik dan psikisnya. Oleh karena itu, kemampuan untuk menghadapi hambatan ataupun kesulitan sangat diperlukan dalam pencapaian kinerja optimal seorang polisi. Polisi harus memiliki keterampilan dalam mengatasi masalah-masalah yang dihadapi dalam pekerjaannya. Kemampuan untuk menghadapi hambatan ataupun kesulitan untuk menanggulangi stres kerja pada polisi penting untuk diperhatikan karena menurut Schaufeli dan Enzman stres kerja pada profesi polisi berdampak buruk terhadap kualitas hubungan antara polisi dan masyarakat, sementara inti dari tugas menjadi seorang polisi adalah berhubungan dengan masyarakat. Apabila kualitas hubungan antara polisi dan masyarakat buruk tentunya akan berdampak besar pada citra Institusi Polri di masyarakat.

Menurut Stoltz (2005) AQ adalah kemampuan seseorang dalam mengelola, menghadapi, dan bertahan menghadapi tantangan yang dialami dan menjadikan tantangan sebagai suatu proses dalam upaya mengembangkan diri dan potensi yang dimiliki untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan, selain itu individual yang mampu bertahan menghadapi kesulitan dan mampu mengatasi kesulitan, maka individual akan mencapai kesuksesan hidup.

Budiani (2014) menyatakan bahwa dengan adanya AQ akan menjadikan Polisi mampu mengembangkan ketahanan diri serta keuletan dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang bermakna. Polisi dengan tingkat AQ tinggi akan mampu menghadapi segala kesulitan yang terjadi dengan bijaksana, baik dalam pekerjaannya, maupun kehidupan pribadinya. AQ membantu Polisi mampu menyikapi segala peristiwa sebagai momen yang tepat untuk mengembangkan dan mengasah kepekaan, ketajaman, dan kecerdasan. Mereka akan memiliki pandangan positif dan optimis ketika berhadapan dengan berbagai permasalahan, sama baiknya dengan saat berhadapan dengan keberhasilan, kepuasan, dan pengalaman yang menyenangkan.

Adversity quotient menurut Stoltz (2005) dalam bukunya adalah kecerdasan menghadapi kesulitan atau hambatan dan kemampuan bertahan dalam berbagai kesulitan hidup dan tantangan yang dialami. Menurut Stoltz (2005), definisi *Adversity quotient* dapat dilihat dalam tiga bentuk, yang pertama *Adversity quotient* adalah suatu konsep kerangka kerja guna memahami dan meningkatkan semua segi dari kesuksesan, kedua *Adversity quotient* adalah suatu pengukuran tentang bagaimana seseorang berespon terhadap kesulitan, ketiga *Adversity quotient* merupakan alat yang didasarkan pada pengetahuan sains untuk meningkatkan kemampuan seseorang dalam berespon terhadap kesulitan.

Pada konsep *Adversity quotient*, hidup diumpamakan sebagai suatu pendakian. Kesuksesan adalah sejauh mana individu terus maju dan menanjak, terus berkembang sepanjang hidupnya meskipun berbagai kesulitan dan hambatan menjadi penghalang (Stoltz, 2005). Peran *Adversity quotient* sangat penting dalam mencapai tujuan hidup atau mempertahankan visi seseorang, *Adversity quotient* digunakan untuk membantu individu memperkuat kemampuan dan ketekunannya dalam menghadapi tantangan hidup sehari-hari, sambil berpegang pada prinsip dan impian yang menjadi tujuan.

Agar dapat bersaing dengan orang-orang, kita harus memiliki sebuah keterampilan lain yang membuat kita berbeda dari orang lain dan mungkin hal ini juga yang dapat menjadi ciri khas dari diri kita. Kemahiran kita dalam

kesiapan menghadapi tantangan atau adversity quation adalah salah satu hal yang mendukung kita menjadi sukses. AQ berakar pada bagaimana kita merasakan dan menghubungkan suatu hal dengan tantangannya. Jika seseorang yang memiliki AQ lebih tinggi maka dia cenderung tidak akan menyalahkan orang lain karena dia merasa bahwa kegagalan yang dia lakukan adalah bagian dari kesuksesan yang tertunda dan dia juga merasa bahwa dia siap untuk menghadapi tantangan yang akan ditemukan serta siap untuk menyelesaikan masalah yang akan dia hadapi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *Adversity quotient* adalah kemampuan seseorang dalam menghadapi berbagai kesulitan di aspek kehidupannya, seberapa jauh individu tersebut mampu bertahan dalam menghadapi kesulitan yang dialami, sekaligus kemampuannya untuk mengatasi kesulitan tersebut. Kondisi Polisi di Indonesia memang masih memprihatinkan sampai saat ini. Polisi semakin banyak terbebani dengan tuntutan-tuntutan yang dapat menimbulkan konflik dan beban kerja yang berlebihan sehingga dapat menimbulkan stres kerja. Pekerjaan polisi secara materi memang kurang menguntungkan, gaji yang diterima oleh seorang polisi tidak seimbang dengan beban kerja yang harus dikerjakan sehingga sebagian polisi ada menambah penghasilan di luar tugasnya sebagai seorang polisi.

Bagi polisi tidak ada orang lain, selain rekan kerja yang siap membantu dalam memahami tekanan yang dialami dari pekerjaan. Dukungan rekan kerja sangat efektif dalam menangani berbagai macam masalah stres yang dialami polisi dalam pekerjaannya. Faktor utama yang penting bagi petugas kepolisian untuk mengurangi stres kerja adalah ketergantungan kepada kelompok pendukung atau rekan kerja yang dapat diandalkan. Dengan harapan rekan kerja mampu memberikan nasihat dan jalan keluar. Seorang polisi juga harus tetap berhati-hati akan kemungkinan yang mengancam keselamatan diri mereka sendiri sehingga mereka juga harus tetap mengontrol emosi mereka sekalipun pada kondisi di bawah tekanan (Waters, 2007).

Berdasarkan seluruh uraian yang terdapat di atas sesuai dengan apa yang telah penulis temukan di lapangan baik dari hasil observasi dan juga hasil

wawancara terhadap tiga rekan peneliti yang bekerja di Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Metro Jaya, dapat disimpulkan bahwa dalam menjalankan tugasnya memiliki banyak tuntutan dari beberapa pihak. Misal dalam menangani suatu kasus maka akan ada tuntutan dari korban, masyarakat, media dan tentunya pimpinan untuk segera menyelesaikan kasus tersebut. Disamping itu tuntutan agar menjalankan tugas dengan baik, benar dan profesional juga menambah tekanan terhadap anggota Polri, karena apabila melakukan kesalahan maka akan berdampak buruk pada karir anggota bahkan juga berdampak pada nama baik Institusi Polri. Hal ini memungkinkan anggota polri mengalami stres kerja. Akan tetapi hal ini dapat ditanggulangi dengan pengelolaan yang baik dalam kesulitan. Pengelolaan bisa dengan pengelolaan waktu kerja yang baik, menjaga stamina tubuh, *refreshing*, lebih mendekatkan diri kepada Tuhan serta mendapat dukungan dari keluarga dan rekan kerja.

Melihat fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan antara *Adversity Quotient* terhadap Stres Kerja anggota Polri Fungsi Reserse Kriminal Umum di Polda Metro Jaya. Peneliti berasumsi bahwa semakin tinggi *Adversity Quotient* maka semakin rendah Stres Kerja pada anggota Polri. Sebaliknya, semakin rendah *Adversity Quotient* maka semakin tinggi Stres Kerja pada anggota Polri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan kembali sebagai berikut: Apakah ada hubungan antara *Adversity quotient* dengan Stres Kerja pada Anggota Polri Fungsi Reserse Kriminal Umum di Polda Metro Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang ada yakni : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan

antara *Adversity quotient* dengan Stres Kerja yang dialami oleh Anggota Polri Fungsi Reserse Kriminal Umum di Polda Metro Jaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Praktis

a. Bagi Pimpinan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi mengenai kinerja anggota dilapangan yang memiliki tingkat resiko yang tinggi dan rendahnya penghasilan, hal tersebut sebagai rujukan dalam mengambil kebijakan, serta dapat memberikan masukan bagi anggota yang mempunyai *Adversity quotient* rendah.

b. Bagi Anggota

Penelitian ini dapat membantu anggota mengetahui tingkat kendalanya dalam menghadapi kesulitan, sehingga anggota dapat meningkatkan kecerdasan intelektual, dan juga kecerdasan dalam menghadapi kesulitan.

1.4.2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian berikutnya, serta dapat menambah khazanah keilmuan dalam ilmu Psikologi Kepribadian dan Psikologi Industri & Organisasi.

1.5 Uraian Keaslian Penelitian

1. Penelitian yang dilakukan oleh William Wijaya (2016) yang berjudul “Hubungan Antara *Adversity Quotient* Dengan Stres Akademik Dalam Mengerjakan Skripsi Pada Mahasiswa Psikologi Uksw” dapat disimpulkan bahwa antara *Adversity Quotient* dan stres akademik dalam mengerjakan skripsi tidak berhubungan secara signifikan. Hal ini dapat terjadi karena tidak tertutup kemungkinan bahwa mahasiswa dengan *adversity quotient* yang tinggi dapat memiliki tingkat stres yang tinggi pula. Mahasiswa dengan *Adversity Quotient* yang tinggi cenderung merasa bertanggungjawab dan terus bertahan untuk menyelesaikan skripsinya.

2. Penelitian ini dilakukan oleh Heti Widiastuti Anggreeni (2016) yang berjudul “Hubungan Antara *Adversity Quotient* (AQ) Dengan Stres Kerja Pada Guru Sekolah Dasar Negeri Gondangsari Kecamatan Banyubiru”, hasil penelitian menyimpulkan bahwa skor *Adversity Quotient* yang dimiliki oleh para guru merupakan salah satu faktor yang sangat penting sebagai penentu tinggi rendahnya tingkat stres kerja di sekolah maupun dalam kehidupan pribadi guru itu sendiri, sebagian besar para guru, memiliki skor *Adversity Quotient* yang sangat tinggi.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Praditri Sagacici Anja Santoso (2015) yang berjudul “Hubungan *Adversity Quotient* Dengan Produktivitas Kerja Pada Karyawan Marketing Di Kota Samarinda” dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan sangat signifikan antara *Adversity Quotient* dengan produktivitas kerja karyawan marketing. Nilai korelasi yang diperoleh dari penelitian ini sebesar 0.825 dengan nilai $p = 0.000$ menandakan adanya hubungan kearah positif yang sangat signifikan antara *Adversity Quotient* dengan produktivitas kerja karyawan marketing. Karyawan marketing akan memiliki produktivitas kerja yang baik ketika mereka memiliki *Adversity Quotient* yang tinggi serta sebaliknya yaitu akan memiliki produktivitas kerja yang rendah ketika memiliki *Adversity Quotient* yang rendah pula.