

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kelebihan beban kerja, lingkungan kerja, dan keseimbangan kehidupan pekerjaan terhadap stres kerja dan pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja, kemudian menggunakan *adversity quotient* sebagai variabel pemoderasi antara stres kerja dan kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan pada Februari-Maret 2018 di perusahaan jasa perjalanan Qyta Trans. Populasi penelitian ini adalah seluruh pekerja di perusahaan jasa travel Qyta Trans dan pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Total responden adalah 72 responden dan menggunakan kuesioner sebagai metode pengambilan data. Responden dari penelitian ini adalah supir perjalanan Qyta Trans. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS) menggunakan program SmartPLS 3.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa: (1) kelebihan beban kerja memiliki efek positif pada stres kerja, (2) lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja, (3) keseimbangan kehidupan pekerjaan berpengaruh negatif terhadap stres kerja, (4) stres kerja berpengaruh negatif kepuasan kerja, (5) *adversity quotient* memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja.

Implikasi dari kesimpulan di bawah ini menunjukkan bahwa pelatihan tentang *adversity quotient* dapat diterapkan sebagai fasilitas bagi pekerja, terutama untuk pengemudi perjalanan di Qyta Trans, karena pengetahuan dan penerapan *adversity quotient* akan membantu mereka dalam menghadapi berbagai masalah atau keragaman yang terjadi baik di dalam atau di luar tempat kerja. Dalam hal ini, *adversity quotient* juga dapat mempertahankan atau meningkatkan kepuasan kerja para pekerja meskipun mereka sering mengalami stres kerja.

Kata kunci: Work Stress, Work Overload, Work Environment, Work-Life Balance, Adversity Quotient, Job Satisfaction, Drivers.

SUMMARY

This research aims to analyze the effect of work overload, work environment, and work-life balance toward work stress and the effect of work stress on job satisfaction, then use adversity quotient as a moderating variable between work stress and job satisfaction. This research was conducted in February-March 2018 in travel service company Qyta Trans. The population of this study was all workers in travel service company Qyta Trans and the sampling was done using accidental sampling method. Total respondents were 72 respondents and used questionnaires as data retrieval method. Respondents from this study are the Qyta Trans travel drivers. The tool of analysis used in the study is Partial Least Square (PLS) using SmartPLS 3 program.

The results of this study revealed that: (1) work overload has a positive effect on work stress, (2) work environment negatively affect work stress, (3) work-life balance negatively affect work stress, (4) work stress negatively affect job satisfaction, (5) adversity quotient moderate the effect of work stress on job satisfaction.

The implication of the conclusion below suggests that adversity quotient training can be applied as a facility for workers, especially for travel drivers in Qyta Trans, because the knowledge and the application of adversity quotient will help them in facing with various problems or diversities that occurred either inside or outside the workplace. In this case, adversity quotient can also maintain or improve job satisfaction of workers even though they often experience work stress.

Keywords: Work Stress, Work Overload, Work Environment, Work-Life Balance, Adversity Quotient, Job Satisfaction, Drivers.