

ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of emotional intelligence, adversity quotient and quality of work life on work stress on employees at PT Lotte Shopping Indonesia Meruya. The method of analysis used is multiple linear regression. Problems identified include job ambiguity in the job, inability to recognize barriers signals, feedback in the form of appreciation for performance and work facilities are underestimated. The independent variables in this study are emotional intelligence, adversity quotient and quality of work life, while the dependent variable is job stress . Methods of data collection through literature study, observation and questionnaires. Object of research in PT Lotte Shopping Indonesia Meruya, with population of all employees. Samples were taken with Slovin formula of 95 people. The results showed emotional intelligence, adversity quotient and quality of work life together (simultaneously) have a significant and negative impact on job stress. Partially emotional intelligence, adversity quotient and quality of work life have a significant negative effect on job stress. Emotional intelligence has a higher influence on job stress than other variables. Suggestion from this research that company develop understanding of emotional intelligence, to accompaniment in straightening face of problem with adversity quotient increase, develop employee potency, reward for employee performance and facility facility, safe, comfortable and harmonious work infrastructure related to quality of work life .

Keywords: Emotional Intelligence, Adversity Quotient, Quality of Work Life, Job Stress.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional, *adversity quotient* dan kualitas kehidupan kerja terhadap stres kerja pada karyawan di PT Lotte Shopping Indonesia Meruya. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Masalah yang diidentifikasi diantaranya kemenduaan peran dalam pekerjaan, ketidakmampuan mengenali sinyal-sinyal hambatan, umpan balik berupa penghargaan atas kinerja dan fasilitas kerja kurang diperhatikan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional, *adversity quotient* dan kualitas kehidupan kerja, sedangkan variabel terikat adalah stres kerja. Metode pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi dan kuesioner. Obyek penelitian di PT Lotte Shopping Indonesia Meruya, dengan populasi seluruh karyawan. Sampel diambil dengan rumus Slovin sebanyak 95 orang. Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional, *adversity quotient* dan kualitas kehidupan kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan dan negatif terhadap stres kerja. Secara parsial kecerdasan emosional, *adversity quotient* dan kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap stres kerja. Kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang lebih tinggi terhadap stres kerja dibandingkan dengan variabel lainnya. Saran dari penelitian ini yaitu perusahaan mengembangkan pemahaman kecerdasan emosional, melakukan pendampingan dalam meluruskan pandangan menghadapi permasalahan dengan peningkatan *adversity quotient*, mengembangkan potensi karyawan, penghargaan atas prestasi kerja karyawan serta penyediaan fasilitas sarana, prasarana kerja yang aman, nyaman dan harmonis terkait dengan kualitas kehidupan kerja.

Kata kunci : Kecerdasan Emosional, *Adversity Quotient*, Kualitas Kehidupan Kerja, Stres Kerja.