

MODEL KONSELING BERBASIS PETUALANGAN UNTUK MENINGKATKAN KECERDASAN ADVERSITAS MAHASISWA

Kusherdiana

herrykusherdiana@yahoo.com

Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Ahman, Achmad Juntika Nurihsan, Nandang Rusmana

ahman@upi.edu, juntikanurihsan@gmail.com, nandangrusmana@gmail.com

Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertitik tolak dari adanya permasalahan belum optimalnya kecerdasan adversitas mahasiswa dan belum adanya konseling berbasis petualangan yang dilaksanakan di perguruan tinggi di Indonesia. Penelitian ini bertujuan menghasilkan model konseling berbasis petualangan untuk meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian dan pengembangan yang terdiri atas empat langkah, yaitu studi pendahuluan, perancangan model hipotetik, validasi rasional model, dan uji coba lapangan. Anggota sampel adalah mahasiswa perguruan tinggi kedinasan pariwisata yang ada di Indonesia (STP Bandung, STP Bali, Akpar Medan, dan Akpar Makasar) berjumlah 410 orang yang dipilih dengan teknik *incidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan (1) tingkat kecerdasan adversitas sebagian besar mahasiswa Perguruan Tinggi Kedinasan Pariwisata di Indonesia berada pada kategori *camper*, (2) tidak ada perbedaan kecerdasan adversitas mahasiswa berdasarkan jenis kelamin, jurusan, Indeks Prestasi Belajar (IPK), dan penghasilan orang tua, (3) model konseling berbasis petualangan yang dikembangkan dinilai layak sebagai suatu model intervensi meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa, dan (4) model konseling berbasis petualangan terbukti efektif untuk meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa Perguruan Tinggi Kedinasan Pariwisata di Indonesia. Model konseling berbasis petualangan direkomendasikan untuk diterapkan dalam pengembangan program bimbingan di perguruan tinggi kedinasan pariwisata di Indonesia untuk meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa.

Kata kunci: kecerdasan adversitas, model konseling berbasis petualangan, mahasiswa.

ABSTRACT

This study is based on the problem of not optimal student's adversity intelligence and no adventure based counseling carried out in universities in Indonesia. This study aims at creating adventure-based counseling model to improve the students' adversity intelligence. This study uses Research and Development approach consists of four stages such as introductory study, hypothetical model design, model rational validation, and field testing. The sample of the study is the students of Tourism Colleges in Indonesia (STP Bandung, STP Bali, Akpar Medan, and Akpar Makasar) amount to 410 selected by incidental sampling technique. The study finding shows that (1) the adversity intelligence level of Tourism College students is most included in camper category, (2) there is no difference of students' adversity intelligence based on gender, study program, Grade Point Average, and parents' salary, (3) adventure-based counseling model is assumed to be proper as an intervention model to improve the students' adversity intelligence, and (4) adventure-based counseling model is proved to be effective to improve the adversity intelligence of Tourism College students in Indonesia. Therefore, adventure-based counseling model is recommended to be applied in developing counseling program in Tourism Colleges in Indonesia to improve the students' adversity intelligence.

Key words: *adversity intelligence, adventure-based counseling model, college students*

Pendahuluan

Individu secara terus menerus menghadapi berbagai kesulitan. Kesulitan-kesulitan tersebut bisa berupa kesulitan kecil atau besar, khayalan atau kenyataan, diciptakan sendiri atau orang lain. Diyakini bahwa pada saat ini, individu rata-rata menghadapi 23 sampai 30 kesulitan (*adversity*) dalam seharinya (Stoltz, 2000, hlm. 1). Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa tidak serta merta orang yang memiliki IQ tinggi akan menjadi orang yang mampu mengatasi berbagai hambatan dan tantangan serta sukses dalam kehidupan. Goleman, seorang pakar psikologi dari Harvard menyebutkan unsur kedua untuk mencapai kesuksesan adalah kecerdasan emosional atau *emotional intelligence*, namun penelitian terbaru telah menunjukkan ada satu lagi faktor yang memberikan kontribusi terhadap keberhasilan seseorang yang selama ini luput dari perhatian, unsur tersebut adalah kecerdasan adversitas atau *adversity intelligence* (Enriquez & Estacio, 2009; Zainal, dkk. 2011).

Kecerdasan adversitas adalah suatu ukuran tentang cara seseorang merespon kesulitan. Kecerdasan adversitas adalah ukuran yang berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk bangkit kembali dari keterpurukan dan mampu mengatasi situasi yang buruk dengan cara yang positif (*resilience*). Menurut Huijuan (2009, hlm. 23), Kecerdasan adversitas merujuk kepada “*the numerical figure that represents how well the individual deals with and tries to overcome the difficulties and his or her capacity to survive and even conquer the challenges*”. Cara seseorang melakukan reaksi terhadap kesulitan digambarkan sebagai respon adversitas (*adversity response*) nya (Stoltz, 1997, hlm. 34) dan diukur berdasarkan “kecerdasan adversitas” nya. Kecerdasan adversitas memberikan informasi seberapa baik seseorang dapat bertahan dalam menghadapi situasi sulit dan kemampuannya untuk mengatasi situasi sulit

tersebut (Phoolka & Kaur, 2012, hlm. 68).

Stoltz (1997, hlm. 13-29) menggolongkan individu menurut teori kecerdasan adversitas ke dalam tiga golongan, yaitu *quitter*, *camper*, dan *climber*. Individu-individu yang termasuk *quitter* adalah mereka yang memilih untuk keluar, menghindari kewajiban, mundur, dan berhenti. Mereka menghentikan pendakian. *Quitters* bekerja hanya sekedar cukup untuk memenuhi hidup. Mereka memperlihatkan sedikit ambisi, semangat yang minim, dan mutu di bawah standar. Mereka mengambil risiko sesedikit mungkin dan biasanya tidak kreatif. Golongan individu yang kedua disebut *campers* atau orang-orang yang berkemah. Mereka pergi tidak seberapa jauh kemudian mengakhiri pendakiannya dan mencari tempat yang datar dan nyaman sebagai tempat bersembunyi untuk menghindari situasi yang tidak bersahabat, mereka memilih untuk menghabiskan sisa hidup mereka dengan hidup disitu. Mereka mungkin merasa cukup senang dengan ilusinya sendiri tentang apa yang sudah ada, dan mengorbankan kemungkinan untuk melihat atau mengalami apa yang masih mungkin terjadi. Mereka cenderung lebih ingin menikmati hasil jerih payahnya selama pendakian yang belum selesai itu. Berarti *campers* melepaskan kesempatan untuk maju, yang sebenarnya dapat dicapai jika energi dan sumber dayanya diarahkan dengan semestinya. *Climbers* adalah individu-individu yang seumur hidupnya membaktikan dirinya pada pendakian. Tanpa menghiraukan latar belakang, keuntungan atau kerugian, nasib buruk atau nasib baik, para *climbers* akan terus mendaki. *Climbers* selalu menyambut tantangan-tantangan yang disodorkan kepadanya. *Climbers* merasa yakin bahwa segala sesuatu bisa dan akan terlaksana, meskipun orang lain bersikap negatif dan sudah memutuskan bahwa jalannya tidak mungkin bisa ditempuh. *Climbers* sangat gigih, ulet dan tabah.

Kecerdasan adversitas individu terdiri

atas empat dimensi: *control*, *ownership*, *reach*, dan *endurance* (Stoltz, 1997; Stoltz 2003). *Control* mempertanyakan: sejauh mana Anda mampu untuk secara positif mempengaruhi suatu situasi? dan sejauh mana Anda dapat mengendalikan tanggapan Anda sendiri terhadap suatu situasi? (Stoltz, 2003, hlm. 100). *Control* berhubungan langsung dengan pemberdayaan dan pengaruh, dan mempengaruhi semua dimensi CORE lainnya. *Ownership* mempertanyakan: sejauh mana Anda merasa bertanggung jawab untuk memperbaiki situasi yang sedang Anda hadapi tanpa mempedulikan siapa atau apa penyebabnya? (Stoltz, 2003, hlm. 112). Inti dari dimensi ini adalah tanggung jawab. *Ownership* artinya kalau ada yang tidak beres, Anda memainkan peranan dalam pemulihan kembali, tanpa mempedulikan apa yang salah atau apa penyebabnya (Stoltz, 2003, hlm. 113). Dimensi *reach* mempertanyakan: sejauh mana Anda membiarkan kesulitan masuk ke dalam bidang kerja dan kehidupan Anda yang lain (Stoltz, 2003, hlm. 116). Respon individu yang memiliki kecerdasan adversitas rendah akan membuat kesulitan menjalar ke segi-segi lain dari kehidupannya. Semakin besar individu menganggap peristiwa-peristiwa buruk sebagai bencana, dengan membiarkannya meluas, semakin besar pula mempengaruhi kebahagiaan dan ketenangan pikiran individu. Dimensi *Endurance* mempertanyakan: seberapa lamakah Anda menganggap kesulitan akan bertahan? (Stoltz, 2003, hlm. 121) dan berapa lamakah penyebab kesulitan ini akan berlangsung? (Stoltz, 1997, hlm. 122). Semakin rendah skor E individu, semakin besar kemungkinan individu menganggap kesulitan dan/atau penyebab kesulitan akan berlangsung lama atau selamanya.

Semua orang dituntut untuk mampu mengatasi berbagai kesulitan yang dihadapinya secara efektif dan salah satu kelompok remaja yang penting untuk diperhatikan adalah mahasiswa. Dalam menghadapi permasalahan dan tekanan

serta tuntutan tersebut, ada mahasiswa yang mampu mengatasinya dengan cara yang efektif dan konstruktif, tapi ada pula yang tidak mampu mengatasinya dengan cara efektif, melainkan destruktif, sehingga menghambat studi, perkembangan karier, serta kehidupannya di masa yang akan datang. Beberapa perilaku destruktif mahasiswa antara lain *dropout* sekolah, stress, depresi, konflik nilai, pelecehan seksual, salah suai, fobia yang tidak masuk akal, kasus bunuh diri, dan penggunaan obat-obatan terlarang.

Fenomena perilaku negatif mahasiswa seperti yang telah dipaparkan di atas mengindikasikan belum optimalnya taraf kecerdasan adversitas yang mereka miliki. Mereka perlu dibimbing dan diajari bagaimana mengembangkan kemampuan adversitas dalam diri mereka agar mereka memiliki kemampuan dalam menghadapi berbagai kesulitan dan tantangan di era globalisasi sekarang ini. Salah satu upaya yang bisa dilakukan adalah intervensi yang didasarkan atas pendekatan bimbingan dan konseling yang sesuai untuk meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa.

Salahsatu jenis bimbingan dan konseling yang dipandang sesuai untuk meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa adalah konseling berbasis petualangan (KBP). KBP merupakan suatu kombinasi antara belajar eksperiensial (*experiential learning*) dengan belajar di luar ruangan (*outdoor education*) yang menggunakan teknik-teknik konseling kelompok (Fletcher & Hinkle, dalam Cale, 2010, hlm. 33). Alvarez & Stauver (2001, hlm. 86); Ringer (dalam Hans, 2000, hlm. 35) mendefinisikan KBP sebagai “*a generic term that refers to a class of change-oriented, group-based experiential learning processes that occur in the context of a contractual, empowering, and empathetic professional relationship*”. Keunggulan pendekatan KBP dibandingkan dengan pendekatan yang lain diantaranya adalah pendekatan ini banyak melakukan aktivitas yang menarik dan menyenangkan. Kondisi ini didasarkan pada

filosofi bahwa belajar yang paling baik itu terjadi pada suasana yang menyenangkan. Newes & Bandoroff (2004, hlm. 22) mengemukakan bahwa melalui kegiatan KBP, konseli selain memperoleh penguatan positif (*positive reinforcement*) terhadap tingkah lakunya, juga dapat meningkatkan perhatian serta keseriusan dalam mengikuti topik-topik yang mungkin tidak disukai (*aversive topics*).

Berangkat dari pandangan tersebut, maka tujuan akhir penelitian ini adalah untuk menghasilkan suatu model konseling berbasis petualangan (KBP) untuk meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa. Adapun rinciannya sebagai berikut ini.

1. Ditemukannya fakta empirik tentang profil tingkat kecerdasan adversitas mahasiswa Perguruan Tinggi Kedinasan Pariwisata di Indonesia.
2. Ditemukannya perbedaan tingkat kecerdasan adversitas mahasiswa Perguruan Tinggi Kedinasan Pariwisata di Indonesia berdasarkan latar belakang biografis subjek, yang meliputi perbedaan jenis kelamin, jurusan, Indeks Prestasi Belajar (IPK), dan penghasilan orang tua.
3. Dihasilkannya rumusan model KBP untuk meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa dalam bentuk model operasional.
4. Diperolehnya model efektif KBP untuk meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dan pengembangan (*Research and Development*). Metode ini bertujuan untuk menghasilkan model KBP untuk meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa. Penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahap kegiatan, yaitu: (1) persiapan, (2) merancang model hipotetik, (3) validasi model hipotetik, (4) perbaikan model hipotetik, (5) uji coba

model, dan (6) merancang model akhir.

Instrumen pengumpul data yang dikembangkan peneliti merujuk kepada dimensi-dimensi yang dikembangkan oleh Stoltz (1977; 2000; 2003) yang meliputi dimensi *control*, *ownership*, *reach*, dan *endurance*. Instrumen pengumpul data kecerdasan adversitas mahasiswa ini berbentuk skala *semantic differential*.

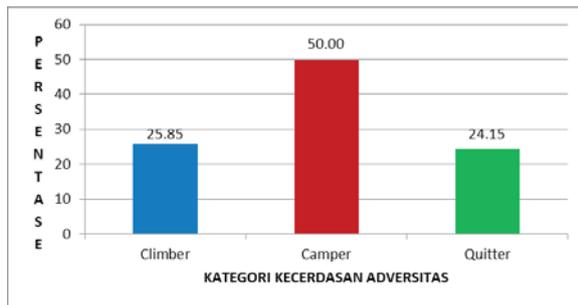
Populasi penelitian adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Bandung, Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Bali, Akademi Pariwisata (Akpar) Medan, dan Akademi Pariwisata (Akpar) Makasar tahun akademik 2013/2014. Pada studi pendahuluan, pengambilan sampel dilakukan melalui teknik *incidental sampling* sehingga terkumpul jumlah anggota sampel sebanyak 410 orang mahasiswa. Pada tahap uji coba model, pengambilan sampel dilakukan melalui teknik *two stage sampling*. Berdasarkan teknik tersebut terpilih STP Bandung sebagai sampel dan dari semua program studi yang ada di STP Bandung terpilih semester III kelas A program studi Patisery (34 orang mahasiswa) sebagai kelompok kontrol dan semester III kelas B program studi Patisery (32 orang mahasiswa) sebagai kelompok eksperimen.

Profil kecerdasan adversitas mahasiswa secara umum dikelompokkan berdasarkan persentil. Untuk menganalisis kelayakan model menggunakan uji rasional model yang melibatkan pakar konseling dan praktisi KBP. Untuk menganalisis perbedaan kecerdasan adversitas mahasiswa berdasarkan latar belakang biografis menggunakan *One-Way Anova* dan untuk menguji efektivitas model menggunakan Analisis Covarians (*Ancova*).

Hasil dan Pembahasan

1. Profil Tingkat Kecerdasan Adversitas Mahasiswa Perguruan Tinggi Kedinasan Pariwisata di Indonesia.

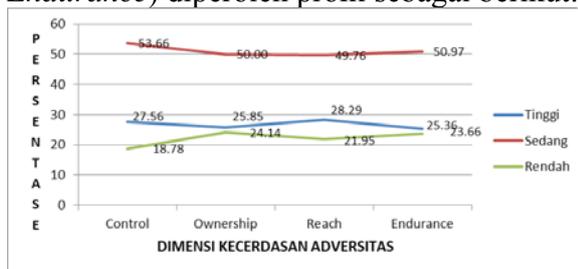
Profil berdasarkan skor total disajikan pada gambar 1 berikut ini.



Gambar 1.
Profil Kecerdasan Adversitas Mahasiswa Perguruan Tinggi Kedinasan Pariwisata Indonesia Tahun Akademik 2013/2014 Berdasarkan Skor Total

Merujuk kepada gambar 1 di atas dapat diketahui bahwa dari jumlah total responden sebanyak 410 orang, secara berturut-turut jumlah responden yang termasuk pada kategori *climber* sebanyak 106 orang (25,85%), *camper* sebanyak 205 orang (50,00%), dan *quitter* sebanyak 99 orang (24,15%). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada semua (empat) Perguruan Tinggi Kedinasan Pariwisata di Indonesia berada pada kategori *camper*.

Berdasarkan dimensi kecerdasan adversitas (*Control, Ownership, Reach, dan Endurance*) diperoleh profil sebagai berikut:



Gambar 2.
Profil Kecerdasan Adversitas Mahasiswa Perguruan Tinggi Kedinasan Pariwisata Indonesia Tahun Akademik 2013/2014 Berdasarkan Dimensi

Gambar 2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki skor dimensi *control* pada kategori sedang,

terlihat dari jumlah responden yang termasuk kategori sedang sebanyak 220 orang (53,66%). Dimensi *ownership*, sebagian besar responden memiliki skor pada kategori sedang dengan jumlah responden 205 orang (50,00%). Dimensi *reach*, pada kategori sedang dengan jumlah responden 204 orang (49,76%), dan dimensi *endurance* pada kategori sedang dengan jumlah responden 209 orang (50,97%).

Temuan penelitian pada studi pendahuluan ini menunjukkan bahwa berdasarkan skor total, sebagian besar mahasiswa Perguruan Tinggi Kedinasan Pariwisata di Indonesia memiliki kecerdasan adversitas pada kategori *camper*. Hasil studi pendahuluan ini sejalan dengan temuan Villaver (2005); Amliati (2012); Bakare (2013) dan Hasanah (2010), yang menyatakan sebagian besar responden mahasiswa memiliki kecerdasan adversitas pada kategori sedang atau *camper*. Menurut Stoltz (1997, hlm. 26), *campers* cenderung untuk menikmati hasil jerih payahnya selama pendakian yang belum selesai. Berarti *campers* melepaskan kesempatan untuk maju, yang sebenarnya dapat dicapai jika energi dan sumber dayanya diarahkan dengan semestinya. Demikian juga apabila dilihat dari dimensi kecerdasan adversitasnya, secara berturut-turut ditemukan bahwa sebagian besar responden memiliki skor dimensi *control* pada kategori sedang. Artinya mahasiswa mempunyai rasa pengendalian yang cukup, namun akan cenderung menyerah jika dihadapkan pada kesulitan yang lebih besar. Dimensi *ownership* pada kategori sedang, artinya mahasiswa menganggap dirinya bertanggung jawab atas akibat-akibat yang timbul dari suatu kesulitan, tetapi mereka membatasi tanggung jawabnya hanya pada hal-hal dimana mereka merupakan penyebab langsungnya, dan tidak bersedia memberikan lebih banyak kontribusi. Dimensi *reach* pada kategori sedang, ini dapat diartikan bahwa responden akan merespons peristiwa-peristiwa yang

mengandung kesulitan sebagai sesuatu yang terbatas. Namun, kadang-kadang mereka akan membiarkan peristiwa-peristiwa itu secara tidak perlu masuk ke wilayah-wilayah lain dalam kehidupan. Dimensi *endurance* pada kategori sedang, artinya mahasiswa akan merespon peristiwa-peristiwa yang buruk dan penyebab-penyebabnya sebagai sesuatu yang berlangsung lama dan hal ini akan membuat mereka menunda tindakan yang konstruktif. Temuan ini memiliki makna bahwa keempat dimensi kecerdasan adversitas mahasiswa yang menentukan tingkat kecerdasan adversitas mereka belum mencapai taraf yang optimal, dengan demikian mahasiswa memerlukan bantuan untuk meningkatkan keempat dimensi kecerdasan adversitas mereka yang mencakup dimensi *control*, *ownership*, *reach*, dan *endurance*.

2. Perbedaan Kecerdasan Adversitas Mahasiswa Ditinjau dari Aspek Biografis yang Meliputi: Jenis Kelamin, Jurusan, Indeks Prestasi Belajar (IPK), dan Penghasilan Orang Tua

Hipotesis 1: Mahasiswa laki-laki memiliki kecerdasan adversitas yang lebih tinggi dibandingkan kecerdasan adversitas mahasiswa perempuan.

Melalui hasil uji Anova satu arah diperoleh harga $F = 0.434$ dengan probabilitas 0.510. Artinya hipotesis nol yang menyatakan tidak terdapat perbedaan kecerdasan adversitas mahasiswa berdasarkan jenis kelamin diterima.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Huijuan (2009); Kanjanakaroon (2012); dan Taufiq (2007) yang menyimpulkan bahwa jenis kelamin tidak mempengaruhi kecerdasan adversitas. Tidak adanya perbedaan kecerdasan adversitas antara mahasiswa laki-laki dengan mahasiswa perempuan ini diduga karena dilatarbelakangi oleh faktor budaya. Dalam kehidupan keluarga maupun dalam kehidupan bermasyarakat, laki-laki dan perempuan memiliki hak dan kedudukan

yang sama. Masyarakat kita cenderung memandang perempuan mempunyai persamaan derajat dalam segala masalah hidup. Jadi, sekalipun dalam kebudayaan kita masih tetap menganggap laki-laki sebagai kepala keluarga, tetapi dalam kehidupan tidak menghalangi perkembangan pola pikir dan pola bertindak anak atau remaja perempuan. Selain itu perlakuan orang tua di rumah maupun dosen di kampus terhadap mahasiswa perempuan tidak berbeda dengan perlakuan terhadap mahasiswa laki-laki. Kritik yang dilontarkan orang tua atau dosen kepada mahasiswa perempuan tidak berbeda dengan kritik yang ditujukan kepada mahasiswa laki-laki, sehingga mahasiswa perempuan merespon secara sama terhadap kritik tersebut dengan mahasiswa laki-laki. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Dweck (dalam Stoltz, 1997) maupun Bintari (2000) yang menyimpulkan rata-rata kecerdasan laki-laki lebih tinggi dibandingkan dengan rata-rata kecerdasan adversitas responden perempuan. Menurut Dweck, siswa perempuan cenderung menerima kritik yang sifatnya lebih permanen dan meluas, sehingga belajar mengatribusikan kegagalan dengan sifat yang permanen, sedangkan siswa laki-laki belajar mengaitkan kegagalan dengan sumber yang lebih bersifat sementara.

Hipotesis 2: Mahasiswa jurusan hospitality memiliki kecerdasan adversitas yang lebih tinggi daripada mahasiswa jurusan.

Hasil uji Anova satu arah menunjukkan harga $F = 0.150$ dengan probabilitas 0.698. Artinya hipotesis nol yang menyatakan tidak terdapat perbedaan kecerdasan adversitas mahasiswa berdasarkan jurusan diterima.

Temuan penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Cura & Gozum (2012) dan Hema & Gupta (2015). Tidak terdapatnya perbedaan kecerdasan adversitas mahasiswa berdasarkan jurusan ini diduga karena kedua jurusan yang ada di empat Perguruan Tinggi Kedinasan Pariwisata

di Indonesia memberikan tantangan dan kesulitan yang relatif sama bagi mahasiswa. Dengan kata lain, tantangan dan kesulitan yang dialami dan dirasakan mahasiswa pada proses pembelajaran di kedua jurusan relatif sama, sehingga mahasiswa dari kedua jurusan tersebut memiliki kecerdasan adversitas yang relatif sama pula.

Hipotesis 3: *Mahasiswa yang memiliki rata-rata Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) tinggi memiliki kecerdasan adversitas yang lebih tinggi dibandingkan mahasiswa yang memiliki rata-rata IPK rendah.*

Berdasarkan uji Anova satu arah diperoleh harga $F = 0.053$ dengan probabilitas 0.984. Artinya hipotesis nol yang menyatakan tidak terdapat perbedaan kecerdasan adversitas mahasiswa berdasarkan IPK diterima.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Bintari (2000); Tjundjing (2001) dan Hasanah (2010) yang menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan adversitas dengan prestasi belajar mahasiswa. Namun temuan ini bertolak belakang dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Huijuan (2009); Setyaningtyas (2012) yang menyimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan adversitas dengan prestasi belajar mahasiswa. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, Stoltz (dalam Crawford & Tee, 2000: 11) menegaskan bahwa ada hubungan antara kecerdasan adversitas dengan keberhasilan akademik. Ia berpendapat jika mahasiswa melakukan upaya sadar untuk menyelesaikan berbagai masalah akademik dan mengambil tindakan positif untuk menyelesaikannya melalui rencana permainan terstruktur (*structured game plan*), mereka dapat meningkatkan harga diri, motivasi untuk menyelesaikan tugas dan kemampuan untuk mencapai keberhasilan dalam kegiatan akademik.

Hipotesis 4: *Terdapat perbedaan kecerdasan adversitas mahasiswa berdasarkan penghasilan orang tua.*

Melalui uji Anova satu arah diperoleh harga $F = 0.685$ dengan probabilitas 0.562. Artinya hipotesis nol yang menyatakan tidak ada perbedaan kecerdasan adversitas mahasiswa berdasarkan tingkat penghasilan orang tua diterima.

Temuan penelitian menunjukkan tidak ada perbedaan kecerdasan adversitas mahasiswa berdasarkan tingkat penghasilan orang tua. Kondisi ini diduga karena di dalam kehidupan sehari-hari, baik di lingkungan rumah maupun lingkungan sekolah, mahasiswa menghadapi berbagai macam tantangan dan kesulitan yang relatif sama meskipun latar belakang ekonomi orang tua mereka berbeda-beda. Atau bisa jadi karena rata-rata penghasilan orang tua responden tidak jauh berbeda atau relatif sama, sehingga membentuk kecerdasan adversitas yang relatif sama pula. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tarapurwala (dalam Jain, 2013) dan Villaver (2005), namun tidak sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan Schoon, Parsons, dan Sacker (2004, hlm. 79) yang menyimpulkan bahwa subjek yang berlatar belakang sosial ekonomi lebih rendah justru memiliki kecerdasan adversitas yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan subjek yang berlatar belakang lebih tinggi. Temuan Schoon dkk. tersebut masuk akal, sebab diduga subjek yang berasal dari latar belakang ekonomi rendah sudah terbiasa mengalami berbagai macam kesulitan dan tantangan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, sehingga memiliki kendali, tanggung jawab, optimisme, dan daya tahan yang lebih baik.

3. Rumusan Model KBP untuk Meningkatkan Kecerdasan Adversitas Mahasiswa dalam Bentuk Model Operasional.

Temuan selanjutnya dari penelitian ini adalah terbentuknya sebuah model KBP

untuk meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa. Model ini berisi rumusan tentang rasional, tujuan, target intervensi, asumsi, peran konselor, mekanisme pengorganisasian, tahapan konseling, struktur program, satuan layanan, dan mekanisme penilaian. Rasional model merupakan alasan atau pertimbangan yang didasarkan pada kerangka teoritis dan kondisi riil, sehingga diperlukan model sebagai alternatif pemecahan masalah. Tujuan model merupakan sasaran atau hal yang diharapkan dalam implementasi model. Target intervensi adalah individu yang dapat dikembangkan potensi dirinya melalui layanan model. Asumsi model merupakan anggapan dasar yang melandasi pengembangan dan pemberian layanan model. Peran konselor adalah hal-hal yang dilakukan oleh konselor dalam mengimplementasikan model. Mekanisme pengorganisasian adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam implementasi model. Struktur program adalah uraian detail yang menggambarkan tahapan dan isi komponen model. Satuan layanan adalah perangkat layanan yang disiapkan dalam memberikan layanan konseling. Mekanisme penilaian adalah cara untuk melakukan penilaian terhadap proses dan hasil implementasi model.

Model yang dikembangkan ini layak sebagai suatu model intervensi kecerdasan adversitas mahasiswa karena telah melalui beberapa tahap, yaitu penyusunan rancangan model yang didasarkan pada studi pendahuluan, validasi rasional oleh para pakar melalui *expert judgement*, penyempurnaan draft model, dan pengujian terbatas.

Penelitian ini memiliki beberapa keunggulan dan kelemahan. Keunggulan yang *pertama*, penelitian ini dilaksanakan dalam ruang lingkup yang cukup luas. Populasi penelitian ini mencakup semua perguruan tinggi kedinasan pariwisata yang ada di Indonesia, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan kepada semua perguruan tinggi tersebut. *Kedua*, penelitian

dilakukan pada ruang lingkup persekolahan (perguruan tinggi) yang pada kenyataannya masih jarang dilakukan. Sedangkan kelemahannya, dalam pelaksanaan model konseling ini relatif memerlukan biaya yang cukup besar, karena dalam pelaksanaannya konseling ini memerlukan fasilitas/peralatan tertentu. Oleh karena itu, dituntut kreatifitas konselor untuk mampu menciptakan sarana/peralatan yang lebih terjangkau (murah) tanpa menghilangkan makna dan tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan konseling.

4. Efektivitas model KBP untuk meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisis statistik diketahui dari hasil pengujian hipotesis sebagai berikut.

Hipotesis 1: Model KBP efektif untuk meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa

Berdasarkan hasil uji Ancova diperoleh harga $F = 44,141$ dan $p = 0,0001$. Tampak bahwa nilai $p < \alpha$, ini berarti H_0 ditolak. Dengan demikian rata-rata skor total kecerdasan adversitas kelompok eksperimen lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok kontrol. Dengan kata lain KBP efektif untuk meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa.

Temuan penelitian menunjukkan terjadi peningkatan rerata skor pada kelompok eksperimen setelah mengikuti intervensi konseling. Rerata skor total kelompok eksperimen yang semula termasuk pada kategori sedang (*camper*) menjadi tinggi (*climber*). Hal ini tidak terjadi pada kelompok kontrol yang tidak menunjukkan peningkatan skor. Temuan penelitian ini memperkuat temuan penelitian serupa yang pernah dilakukan antara lain oleh Gillespie & Allen (2009); Green & Tarrant (2000); Neil & Dias (2001); dan Walsh (2009). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gillespie & Allen (2009) menunjukkan bahwa resiliensi dan faktor-

faktor protektif resiliensi peserta meningkat secara signifikan setelah mengikuti KBP. Berdasarkan skor *pre-test* ke *post-test* terdapat *effect size* dari sedang menuju tinggi untuk skor resiliensi peserta dan faktor protektif. Penelitian yang dilakukan oleh Green dkk. (2000) terhadap para pemuda minoritas berpenghasilan rendah menunjukkan bahwa secara keseluruhan skor resiliensi siswa meningkat secara signifikan. Penelitian yang dilakukan Neil & Dias (2001) terhadap 41 orang partisipan (rerata berusia 21 tahun) memberikan perubahan yang positif kepada resiliensi semua partisipan, dengan *effect size* keseluruhan cukup besar ($ES = 1.10$). Penelitian Walsh (2009) menemukan bahwa program KBP memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap efikasi diri dan resiliensi remaja.

Hipotesis 2: Model KBP efektif untuk meningkatkan dimensi control mahasiswa

Hasil uji Ancova menunjukkan harga $F = 28,833$ dan $p = 0,0001$. Dengan nilai $p < \alpha$, artinya H_0 ditolak. Dengan demikian rata-rata skor dimensi *control* kelompok eksperimen lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok kontrol. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa KBP efektif untuk meningkatkan dimensi *control* mahasiswa.

Berbagai aktivitas yang dilakukan di dalam kegiatan konseling tampaknya sangat efektif meningkatkan dimensi *control* responden. Pada umumnya responden memahami bahwa individu yang memiliki dimensi *control* tinggi selalu berpikiran bahwa selalu ada yang bisa dilakukan untuk mempengaruhi kesulitan kearah yang positif, optimis, ulet, tidak kenal menyerah, dan kebal terhadap ketidakberdayaan.

Hipotesis 3: Model KBP efektif untuk meningkatkan dimensi ownership mahasiswa

Hasil uji Ancova menunjukkan harga $F = 13,525$ dan $p = 0,0001$. Tampak bahwa nilai $p < \alpha$, ini berarti H_0 ditolak. Dengan demikian rata-rata skor dimensi *ownership* kelompok

eksperimen lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok kontrol. Dengan kata lain KBP efektif untuk meningkatkan dimensi *ownership* mahasiswa.

Aktivitas-aktivitas simulasi yang dilakukan di dalam kegiatan konseling efektif dalam meningkatkan dimensi *ownership* responden. Sebagian besar responden memahami bahwa individu yang memiliki dimensi *ownership* tinggi memiliki rasa tanggung jawab untuk memperbaiki kesulitan yang sedang dihadapi tanpa mempedulikan apa atau siapa yang menyebabkan kesulitan tersebut.

Hipotesis 4: Model KBP efektif untuk meningkatkan dimensi reach mahasiswa

Berdasarkan hasil uji Ancova diperoleh harga $F = 22,828$ dan $p = 0,0001$. Tampak bahwa nilai $p < \alpha$. Ini berarti H_0 ditolak. Dapat dikatakan bahwa rata-rata skor dimensi *reach* kelompok eksperimen lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok kontrol. Dengan demikian KBP efektif untuk meningkatkan dimensi *reach* mahasiswa.

Aktivitas-aktivitas yang dilakukan di dalam kegiatan konseling tampaknya sangat efektif meningkatkan dimensi *reach* responden. Secara umum responden memahami bahwa orang yang memiliki dimensi *reach* tinggi memiliki kemampuan dalam membatasi kesulitan yang dihadapinya, sehingga tidak menjangkau kepada kehidupannya yang lain (*reach*).

Hipotesis 5: Model KBP efektif untuk meningkatkan dimensi endurance mahasiswa

Berdasarkan hasil uji Ancova diperoleh harga $F = 22,420$ dan $p = 0,0001$. Tampak bahwa nilai $p < \alpha$. Yang artinya H_0 ditolak. Dengan demikian rata-rata skor dimensi *endurance* kelompok eksperimen lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok kontrol. Dengan kata lain KBP efektif untuk meningkatkan dimensi *endurance* mahasiswa.

Aktivitas permainan yang dilakukan di

dalam kegiatan konseling tampaknya sangat efektif meningkatkan dimensi *endurance*. Pada akhir pertemuan diketahui bahwa secara umum responden memahami bahwa orang yang memiliki kecerdasan adversitas tinggi memiliki anggapan bahwa kesulitan yang dialami tidak akan berlangsung lama (*endurance*) demikian juga penyebab terjadinya kesulitan tidak bersifat permanen namun bersifat sementara.

Setelah menyelesaikan keseluruhan program konseling, sebagian besar responden merasa lebih mampu dan percaya diri dalam menghadapi berbagai macam kesulitan, baik kesulitan pribadi, sosial maupun belajar dibandingkan dengan sebelum mengikuti konseling.

Intervensi yang dilakukan di dalam penelitian ini efektif, sebab program telah melalui proses evaluasi dan penimbangan dari para pakar di bidang KBP, sehingga program tersusun secara sistematis, realistis, target perubahan perilaku yang diinginkan peserta ditetapkan secara jelas, dan dalam pelaksanaannya melibatkan aktivitas serta proses belajar yang aktif pada para peserta serta menyenangkan. Hal ini sesuai dengan kriteria yang dikemukakan oleh Durlak & Weissberg (Christian, 2013), bahwa program KBP yang efektif memiliki ciri-ciri antara lain:

First, the program were sequential; they intentionally ordered activities to address specific topics. Second, successful programs utilized active form of learning. Third, the programs were focused and included specific components that addressed what they assessing. Finally, the successful programs were explicit in how they targeted behaviors for interventions.

Selaras dengan pernyataan di atas, Neil & Richard (1998) memaparkan beberapa komponen yang mempengaruhi keefektifan KBP. *Pertama*, disain program. Program yang sesuai dengan kebutuhan peserta akan meningkatkan keefektifan

intervensi. *Kedua*, motivasi peserta. Motivasi peserta akan mempengaruhi keterlibatan peserta dalam kehadirannya, kerjasamanya, dan ketergantungannya. Ewert (Sibthorp, 2004) menyatakan faktor motivasi sangat mempengaruhi keefektifan KBP, *Ketiga*, lamanya program. Program yang dilaksanakan dalam waktu yang cukup lama akan lebih meneguhkan perubahan perilaku pada diri peserta. Rubin (dalam Grados, 2002) menambahkan keakraban dan persahabatan di dalam KBP memainkan peranan yang sangat penting dalam memfasilitasi penyesuaian emosi, sosial, dan belajar pada diri para peserta. Lebih jauh, Bishop & Inderbitzen (1995) menyatakan keakraban dan persahabatan di dalam KBP akan berpengaruh terhadap perkembangan harga diri dan hubungan interpersonal.

Temuan penelitian ini dapat menambah pemahaman dan keyakinan kepada konselor/dosen pembimbing di perguruan tinggi bahwa KBP merupakan salah satu teknik layanan bantuan yang efektif untuk dilaksanakan di perguruan tinggi. Davis-Berman & Berman (1994) menjelaskan bahwa kelebihan dari penggunaan konsep-konsep berbasis petualangan, yaitu pengaruhnya dapat menghasilkan peningkatan dalam jangka panjang dibandingkan dengan intervensi konseling yang lebih tradisional. Glass dan Benschhoff (2002) memaparkan bahwa remaja yang berpartisipasi dalam KBP mampu menemukan cara untuk mentransfer pembelajaran kepada kehidupan sehari-hari. Attarian (1996) menjelaskan bahwa KBP memberikan kesempatan kepada para pesertanya untuk mengeksplorasi dan membentuk nilai dan sikapnya. Menurut Gee (2009) KBP memiliki potensi penyembuhan karena dilaksanakan dalam kelompok kecil, di dalam setting alamiah, dan berinteraksi dengan alam. Hattie dkk. (1997) melalui meta analisis yang dilakukannya menemukan bahwa KBP memiliki dampak yang segera dan jangka panjang, dan akan meningkat pada periode-periode berikutnya.

Temuan penelitian ini memperkaya khasanah temuan lainnya yang berkaitan dengan efektivitas KBP, khususnya untuk meningkatkan kecerdasan adversitas berdasarkan teori Paul G. Stoltz.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dikemukakan bahwa intervensi model KBP ini terbukti efektif meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa baik secara keseluruhan maupun pada semua dimensi kecerdasan adversitas. Dengan demikian model konseling ini memberikan keyakinan teoritis dan empirik untuk dapat diimplementasikan di Perguruan Tinggi, khususnya Perguruan Tinggi Kedinasan Pariwisata Negeri di Indonesia dalam upaya meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa.

Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

- 1) Tingkat kecerdasan adversitas sebagian besar mahasiswa Perguruan Tinggi Kedinasan Pariwisata tahun akademik 2013/2014 di Indonesia berada pada kategori *camper*. *Camper* atau orang yang berkemah dapat diartikan sebagai individu yang cenderung untuk menikmati hasil jerih payahnya selama pendakian yang belum selesai. Ia bukan tipe orang yang akan mengerahkan segala potensi yang dimilikinya untuk menjawab tantangan yang dihadapinya. *Campers* mempunyai kemampuan terbatas terhadap perubahan, terutama perubahan yang besar. Demikian juga berdasarkan dimensinya, keempat dimensi kecerdasan adversitas yang meliputi dimensi *control*, *ownership*, *reach*, dan *endurance* sebagian besar mahasiswa termasuk pada kategori sedang.
- 2) Tidak terdapat perbedaan kecerdasan adversitas mahasiswa berdasarkan jenis kelamin, jurusan, Indeks Prestasi Belajar (IPK), dan penghasilan orang tua.
- 3) Model KBP untuk meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa berisi

rumusan tentang rasional, tujuan, sasaran intervensi, asumsi, peran konselor, mekanisme pengorganisasian, tahapan konseling, struktur program, satuan layanan, dan mekanisme penilaian. Hasil validasi rasional pakar bimbingan dan konseling terhadap model hipotetik menunjukkan bahwa model yang dikembangkan dinilai layak sebagai suatu model intervensi kecerdasan adversitas mahasiswa.

- 4) Model KBP terbukti efektif untuk meningkatkan kecerdasan adversitas mahasiswa Perguruan Tinggi Kedinasan Pariwisata tahun akademik 2013/2014 berikut semua dimensi kecerdasan adversitas mahasiswa.

2. Saran

- 1) Keefektifan model konseling ini baru dibuktikan pada mahasiswa kepariwisataan saja. Untuk memperkuat generalisasi hasil studi, peneliti selanjutnya dapat menerapkan model konseling ini pada mahasiswa non kepariwisataan.
- 2) Peneliti disarankan menambah jumlah kelompok eksperimen menjadi dua atau lebih kelompok eksperimen, hal ini dilakukan untuk mengatasi kelompok yang non ekuivalen sehingga dapat memberikan keyakinan empiris atas perubahan perilaku sebagai efek implementasi model.
- 3) Peneliti disarankan menggunakan *random assignment* dalam memilih subjek penelitian, sehingga hasil penelitian memiliki validitas internal dan eksternal yang lebih baik.
- 4) Peneliti melibatkan pihak-pihak lain di sekitar konseli, seperti orang tua, saudara, atau *significant others* konseli. Dengan melibatkan pihak-pihak di sekitar konseli tersebut, akan mendapatkan informasi yang lebih lengkap atau perspektif lain berkaitan dengan kecerdasan adversitas konseli.

Daftar Rujukan

- Alvarez, A. G. & Stauffer, G. A. (2001). Musings on adventure therapy. *Journal of Experiential Education*, 24(2), hlm. 85-91.
- Amliati, W.O. (2012). *Studi deskriptif adversity quotient (AQ) remaja sekolah menengah atas (SMA) di Semarang*. (Thesis). Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Attarian, A. (1996). Integrating values clarification into outdoor adventure programs and activities. *Journal of Physical Education, Recreation & Dance*, 67(8), 41-44.
- Bakare, B.M. (Jnr). (2014). *Students' adversity quotient® and related factors as predictors of academic performance in the West African senior school certificate examination in South-Western Nigeria*. [Online]. Diakses dari: www.peaklearning.com/.../PEAK_GRI_bakare.pdf.
- Bintari R.D. (2000). *Hubungan antara adversity quotient dengan prestasi akademik pada mahasiswa fakultas teknik dan fakultas psikologi UI*. (Thesis). Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Bishop, J.A. & Inderbitzen, H.M. (1995). Peer acceptance and friendship: An investigation into their relation to self esteem. *Journal of Early Adolescence*, 15, 476-489.
- Cale, C. (2010). *A case study examining the impact of adventure based counseling on high school adolescent self-esteem, empathy, and racism*. [Online]. Diakses dari: <http://www.scholarcommons.usf.edu/cgi/viewcontent>.
- Christian, D.D. (2013). ABC: exploring the impact of abc on adaptive functioning in high school males. [Online]. Diakses dari: <http://www.digital.library.unt.edu/ark/dissertation/.pdf>.
- Crawford, L.E.D & Tee, T.C. (2000). Promoting adversity quotient among Singaporean school children. National Institute of Education, Singapore. (1), hlm. 10-14.
- Cura, J. & Gozum, J. (2011). *Correlational study on adversity quotient® and the mathematics achievement of sophomore students of College of Engineering and Technology in Pamantasan ng Lungsod ng Maynilaw*. [online]. Diakses dari: http://www.peaklearning.com/documents/PEAK_GRI_gozum.pdf.
- Davis-Berman, J., & Berman, D. S. (1994). Research update: two-year follow up report for the wilderness therapy program. *Journal of Experiential Education*. 17, hlm. 48-50.
- Enriquez, J. M. & Estacio, S.D. L. (2009). *The effects of mentoring program on adversity quotient of selected freshmen college students of FAITH*. [Online]. Diakses dari: http://www.peaklearning.com/.../PEAK_GRI_cornista.
- Gillespie, E. & Allen, S.C. (2009). The enhancement of resilience via a wilderness therapy program: A preliminary investigation. *Australian Journal of Outdoor Education*, 13(1), hlm. 39-49.
- Glass, J. S., & Benschoff, J. M. (2002). Development of group cohesion through challenge course experiences. *Journal of Experiential Education*, 25, hlm. 268-278.
- Green, G. T., Kleiber, D. A. & Tarrant, M. A. (2000). The effect of an adventure based recreation program on development of resiliency in low-income minority youth. *Journal of Park and Recreation Administration*, 18(3), hlm. 76-97.
- Hans, T.A. (2000). A meta-analysis of the effects of adventure programming on locus of control. *Journal of Contemporary Psychotherapy*, Vol. 30, No. 1.
- Hartung, J.G. (2010). Leading in tough times: developing resilience. Across theboard. *A bulletin to assist, educate and communicate with volunteer board members*. 14, (3), hlm. 1-56.
- Hasanah, H. (2010). *Hubungan antara*

- adversity quotient dengan prestasi belajar siswa SMUN 102 Jakarta Timur.* (Skripsi). Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Huijuan, Z. (2009). *The adversity quotient and academic performance among college students at St. Joseph's college, Quezon City* [Online]. Diakses dari: <http://www.termpaperwarehouse.com/essay-on/The-Adversity-Quotient-And-Academic-Performance/41900>.
- Jain, P. (2013). *Development of a programme for enhancing adversity quotient @ of Std VIIIth students.* [Online]. Tersedia: http://www.peaklearning.com/documents/PEAK_GRI_priyankaJain.pdf.
- Kanjanakaroon. (2012). Relationship between adversity quotient and self empowerment of students in schools under the jurisdiction of the office of the basic education commission. *The International Journal of Learning*. 18 (5), hlm. 7-10.
- Neill, J. T. & Dias, K. L. (2001). Adventure education and resilience: The double edged sword. *Journal of Adventure Education and Outdoor Learning*, 1(2), hlm. 35-42.
- Newes, S. & Bendoroff, S. (Eds.) (2004). *Coming of age: the evolving field of adventure therapy*. Boulder, CO: Association of Experiential Education.
- Phoolka, E.S. & Kaur, N. (2012). Adversity quotient: a new paradigm to explore. *International Journal of Contemporary Business Studies*. Hlm. 67-78.
- Schoon, I., Parsons, S., & Sacker, A. (2004). Socioeconomic adversity, education resilience, and subsequent levels of adult adaption. *Journal of Adolescent Research*. (19) hlm. 383-403.
- Setyaningtyas, E. (2012). *Hubungan adversity quotient (AQ) dengan prestasi belajar mahasiswa program studi kebidanan universitas sebelas maret.* (Skripsi). Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Sibthorp, J. & Skye, A. (2004). Developing life effectiveness through adventure education: the roles of participant expectations, perceptions of empowerment, and learning relevance. *The Journal of Experiential Education*, 27, (1) hlm. 32-50.
- Stoltz, P. G. (1997). *Adversity quotient: turning obstacles into opportunities*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Stoltz, P. G. (2000). *Adversity quotient @ work*. New York: Harper Collins.
- Stoltz, P.G. & Weihenmayer, E. (2006). *The adversity advantage: turning everyday struggles into everyday greatness*. New York: Simon & Schuster, Inc.
- Tjundjing, S (2001). Hubungan antara IQ, EQ, dan AQ dengan prestasi studi pada siswa SMU. *Anima, Indonesian Psychology Journal*. (17), hlm. 69-92.
- Villaver, E. (2005). *The adversity quotient levels of female grade schoolteachers of a public and a private school in Rizal Province*. [Online]. Diakses dari: <http://www.peaklearning.com/documents/PEAKGRIvillaver.pdf>.
- Zainal, S.R.M., Nasrudin, A.M. & Hoo, Q.C. (2011). The role of emotional intelligence towards the career success of hotel managers in the Northern States of Malaysia. *International Conference on Economics, Business and Management* [Online], vol 22, hlm.123-128. Diakses dari: <http://www.ipedr.com/vol22/24-ICEBM2011-M10019.pdf>