

HUBUNGAN KARAKTERISTIK INDIVIDU, BEBAN KERJA MENTAL, DAN KELELAHAN KERJA TERHADAP STRES KERJA TELLER BANK X CABANG UTAMA KOTA SEMARANG

**HAPSARI HERDY ASRURI-25000119140295
2023-SKRIPSI**

Stres kerja mengacu pada kondisi ketegangan yang mempengaruhi aspek emosional, kognitif, dan fisik seseorang. Karakteristik individu seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja dapat mempengaruhi tingkat stres kerja. Selain itu, beban kerja yang berlebih merupakan faktor negatif dalam lingkungan kerja yang memicu timbulnya stres kerja. Di samping itu, kelelahan kerja juga berkontribusi dalam munculnya stres kerja. Pekerjaan teller menjadi salah satu pekerjaan yang memiliki tuntutan kerja tinggi karena tugasnya yang kompleks. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara karakteristik individu, beban kerja mental, dan kelelahan kerja dengan stres kerja teller Bank X Cabang Utama Kota Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode observasional analitik menggunakan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian terdiri dari seluruh teller Bank X Cabang Utama Kota Semarang yang berjumlah 34 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling. Pengukuran stres kerja menggunakan angket OSI-R, beban kerja mental menggunakan angket NASA TLX, dan kelelahan kerja menggunakan angket SOFI. Angket penelitian dibagikan kepada teller melalui platform Google Formulir setelah jam kerja. Analisis data meliputi analisis univariat dan bivariat menggunakan uji chi-square. 55,9% teller Bank X Cabang Utama Kota Semarang mengalami stres kerja tinggi. Dari hasil uji chi-square diperoleh p-value hubungan usia ($p=0,229$), jenis kelamin ($p=0,914$), tingkat pendidikan ($p=0,447$), masa kerja ($p=0,020$), beban kerja mental ($p=0,048$), dan kelelahan kerja ($p=0,007$) dengan stres kerja. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara masa kerja, beban kerja mental, dan kelelahan kerja dan tidak ada hubungan antara usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan dengan stres kerja.

Kata kunci : karakteristik individu, beban kerja mental, kelelahan kerja, stres kerja