

**HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK INDIVIDU, BEBAN KERJA MENTAL, DAN
WORK-FAMILY CONFLICT DENGAN STRES KERJA PADA KARYAWAN CONTACT
CENTER DI SEMARANG**

**SITI KHOIRIYAH-25000120130198
2024-SKRIPSI**

Stres kerja merupakan respons yang muncul akibat ketidakseimbangan antara beban kerja dengan kemampuan pekerja. *Contact center* merupakan pekerjaan dengan risiko stres kerja karena tuntutan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang tinggi. Tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis hubungan karakteristik individu, beban kerja mental, dan *work-family conflict* dengan stres kerja pada karyawan *contact center* PT X cabang Semarang. Metode penelitian menggunakan kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Sampel penelitian 46 karyawan dengan metode *total sampling*. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner OSI-R untuk mengukur stres kerja, NASA TLX untuk mengukur beban kerja mental, dan WAFCS untuk mengukur *work-family conflict*. Data penelitian dianalisis menggunakan *chi square test* dan *fisher exact test* untuk menguji hubungan karakteristik individu dengan stres kerja dan korelasi *rank spearman* untuk menguji hubungan beban kerja mental dan *work-family conflict* dengan stres kerja. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara usia, beban kerja mental, dan *work-family conflict* dengan stres kerja ($p\text{-value} < 0,05$) dan tidak ada hubungan antara jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja dengan stres kerja ($p\text{-value} > 0,05$).

Kata kunci : Stres Kerja, Beban Kerja Mental, *Work-Family Conflict*