

**HUBUNGAN JENIS KELAMIN, *WORK FAMILY CONFLICT*, BEBAN KERJA MENTAL,
DAN *WORK ENGAGEMENT* DENGAN STRES KERJA PADA PEKERJA *FRONT DESK*
DI RUMAH SAKIT KOTA SEMARANG**

**DIENDA NUR FADHILLAH-25000122130183
2026-SKRIPSI**

Tuntutan kerja yang tinggi baik secara fisik maupun mental, adanya tekanan waktu, ruang kerja yang tidak nyaman, dan konflik peran dalam pekerjaan menjadi faktor penyebab terjadinya stres kerja. Pada pekerja *frontdesk*, tuntutan pelayanan optimal di tengah fluktuasi volume pasien, inkonsistensi *shift*, dan *multitasking*, yang memicu *work-family conflict*, beban kerja mental tinggi, serta monotonitas pekerjaan dapat meningkatkan stres kerja. Penelitian tentang stres kerja pada staf non-medis ini masih terbatas di Indonesia walaupun berdampak pada kualitas pelayanan utama rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara jenis kelamin, *Work-Family Conflict*, beban kerja mental, *work engagement*, dengan stres kerja. Penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara menggunakan kuisioner, dengan data *Work-Family Conflict* menggunakan kuisioner WAFCS, data beban kerja mental menggunakan NASA-TLX, data *Work Engagement* menggunakan UWES, dan data stres kerja menggunakan kuisioner GHQ-12. Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional dengan populasi sebesar 36 pekerja *frontdesk* dan pengambilan data secara *total sampling*. Hasil Univariat menunjukkan mayoritas pekerja merupakan perempuan (66,7%), memiliki tingkat WFC tinggi (44.4%), Memiliki beban kerja mental tinggi (55.6%), Tingkat *work engagement* sedang (61.1%), dan memiliki tingkat stres kerja yang sama antara normal dan sedang (50%). Uji statistik *Chi-square* digunakan untuk menguji hubungan dan hasil menunjukkan hubungan positif signifikan WFC ($p=0,005$) dan beban kerja mental ($p=0,044$) dengan stres kerja, sementara jenis kelamin ($p=1,000$) dan *work engagement* ($p=0,189$) tidak signifikan. Rumah sakit disarankan menerapkan program pengelolaan stres terarah untuk mencegah stres berkepanjangan pada pekerja *frontdesk* seperti *stress recognition program* dan pembentukan kelompok budaya *social support* di kalangan pekerja.

Kata Kunci : Beban Kerja Mental, *Frontdesk*, Stres Kerja, *Work-Family Conflict*, *Work Engagement*