

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI... ..	iii
HALAM PENGESAHAN... ..	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	v
KATA PENGANTAR... ..	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
14.1. Tujuan Umum	7
14.2. Tujuan Khusus	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
15.1. Manfaat Teoritis.....	8
15.2. Manfaat Praktis	8
1.6. Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Stress Kerja	11
2.1.1.1. Pengertian Stress Kerja.....	11
2.1.1.2. Gejala Stress Kerja	12
2.1.1.3. Perbedaan Stress Kerja dan <i>Burnout</i>	12
2.1.1.4. Pengukuran Stress Kerja.....	14

2.1.1.5. Pencegahan Stress Kerja.....	17
2.1.2.Faktor Risiko Stress Kerja	18
2.1.2.1. Faktor Individu	18
2.1.2.2. Faktor Pekerjaan	20
2.1.2.3. Faktor Lingkungan	24
2.2. Kerangka Teori	26
2.3. Penelitian Terkait.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Kerangka Konsep	29
3.2. Definisi Operasional	30
3.3. Uji Hipotesis.....	33
3.4. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	33
3.4.1.Lokasi Penelitian.....	33
3.4.2.Waktu Penelitian	33
3.5. Sampel Dan Populasi.....	33
3.5.1.Populasi.....	33
3.5.2.Besar Sampel.....	34
3.5.3.Teknik Pemilihan Sampel	34
3.5.4.Eksklusi.....	34
3.6. Jenis Penelitian	34
3.6.1.Jenis dan Desain Penelitian.....	34
3.7. Jenis Data.....	34
3.8. Instrumen Penelitian	35
3.9. Uji Validitas dan Realibilitas.....	40
3.9.1.Uji Validitas	40
3.9.2.Uji Realiabilitas	41
3.9.3. Uji Normalitas	41
3.9.4.Metode Pengumpulan Data.....	42
3.9.5.Pengolahan Data	43
3.10. Analisa Data	44
3.10.1. Analisis Univariat.....	44
3.10.2. Analisis Bivariat	44
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	46
4.1. Analisis Univariat	46
4.1.1. Gambaran Jenis Kelamin Petugas Call Center	46
4.1.2. Gambaran Pendidikan Petugas Call Center	46
4.1.3. Gambaran Stress Kerja Petugas Call Center	47
4.1.4. Gambaran Beban Kerja Petugas Call Center	48
4.1.5. Gambaran Iklim Kerja Petugas Call Center	48
4.1.6. Gambaran Waktu Kerja Petugas Call Center	49
4.2. Analisis Bivariat	50
4.2.1. Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Stress Kerja	50
4.2.2. Hubungan antara Pendidikan dengan Stress Kerja	51
4.2.3. Hubungan antara Beban Kerja dengan Stress Kerja	52
4.2.4. Hubungan antara Iklim Kerja dengan Stress Kerja	53
4.2.5. Hubungan antara Waktu Kerja dengan Stress Kerja	54

BAB V PEMBAHASAN.....	56
5.1. Analisis Univariat	56
5.1.1. Gambaran Jenis Kelamin Petugas Call Center	57
5.1.2. Gambaran Pendidikan Petugas Call Center	58
5.1.3. Gambaran Stress Kerja Petugas Call Center	59
5.1.4. Gambaran Beban Kerja Petugas Call Center	59
5.1.5. Gambaran Iklim Kerja Petugas Call Center	61
5.1.6. Gambaran Waktu Kerja Petugas Call Center	62
5.2. Analisis Bivariat	63
5.2.1. Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Stress Kerja	63
5.2.2. Hubungan antara Pendidikan dengan Stress Kerja	64
5.2.3. Hubungan antara Beban Kerja dengan Stress Kerja	65
5.2.4. Hubungan antara Iklim Kerja dengan Stress Kerja	66
5.2.5. Hubungan antara Waktu Kerja dengan Stress Kerja	67
5.3. Keterbatasan Penelitian	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.	70
6.1. Kesimpulan	70
6.2. Saran	71

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Gejala Stress Kerja.....	12
Table 2.2 Perbedaan Stress Kerja dan Burnout.....	13
Table 2.3 Klasifikasi Stress Kerja.....	14
Table 2.4 Penelitian Terkait.....	27
Table 3.1 Definisi Operasional.....	30
Table 3.3 Tabel Skoring Stress Kerja.....	36
Table 3.4 Indikator Beban Kerja.....	38
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Stress Kerja.....	46
Tabel 4.2 Gambaran Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.3 Gambaran Distribusi Frekuensi Pendidikan.....	47
Tabel 4.4 Gambaran Distribusi Frekuensi Beban Kerja.....	48
Tabel 4.5 Gambaran Distribusi Frekuensi Iklim Kerja.....	49
Tabel 4.6 Gambaran Distribusi Frekuensi Waktu Kerja.....	49

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori.....	26
Bagan 3.1 Kerangka Konsep.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Uji validitas dan realibilitas kuesioner iklim kerja

Lampiran 3 Hasil uji *Kolmogorov smirnov*

Lampiran 4 Hasil Penelitian

Lampiran 5 Ijin penelitian

Lampiran 6 Dokumentasi

Lampiran 7 Lembar bimbingan skripsi

Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa



Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa