

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Tujuan .....</b>	<b>9</b>
1.2.1 Tujuan Umum .....	9
1.2.2 Tujuan Khusus .....	9
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>10</b>
1.5.1 Bagi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. ....	10
1.5.2 Bagi Universitas Esa Unggul .....	10
1.5.3 Bagi Mahasiswa .....	10
<b>1.6 Ruang Lingkup .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>12</b>
2.1.1 Stres Kerja .....	12
2.1.2 Gejala Stres Kerja .....	13
2.1.3 Tahap Stres .....	15
2.1.4 Fase Stres .....	16
2.1.5 Tipe Stres Kerja .....	19

2.1.6 Metode Pengukuran Stres .....	22
2.1.7 Dampak Stres Kerja .....	30
2.1.8 Penyebab Stres Kerja .....	31
2.1.9 Pengendalian Stres Kerja .....	50
<b>2.2 Kerangka Teori .....</b>	<b>52</b>
<b>2.3 Penelitian Terkait .....</b>	<b>53</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
<b>3.1 Kerangka Konsep .....</b>	<b>57</b>
<b>3.2 Definisi Operasional .....</b>	<b>58</b>
<b>3.3 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>59</b>
<b>3.4 Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>59</b>
3.4.1 Tempat Penelitian .....	59
3.4.2 Waktu Penelitian .....	59
<b>3.5 Jenis Penelitian .....</b>	<b>59</b>
<b>3.6 Pengumpulan Data .....</b>	<b>60</b>
<b>3.7 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>60</b>
3.7.1 Populasi .....	60
3.7.2 Sampel .....	60
3.7.3 Kriteria Sampel .....	61
<b>3.8 Instrumen Penelitian .....</b>	<b>61</b>
<b>3.9 Uji Normalitas .....</b>	<b>62</b>
<b>3.10 Analisis Data .....</b>	<b>64</b>
3.10.1 Analisis Univariat .....	64
3.10.2 Analisis Bivariat .....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>66</b>
<b>4.1 Gambaran Stres Kerja pada Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....</b>	<b>66</b>
<b>4.2 Gambaran Konflik Ekspektasi Peran (<i>Role Expectation Conflict</i>) pada Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.....</b>	<b>66</b>

4.3 Gambaran Dukungan Rekan Kerja ( <i>Coworker Support</i> ) pada Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	67
4.4 Gambaran Keseimbangan Pekerjaan dan Kehidupan Pribadi ( <i>Work-Life Balance</i> ) pada Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	68
4.5 Hubungan Konflik Ekpektasi Peran ( <i>Role Expectation Conflict</i> ) dengan Stres Kerja pada Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	69
4.6 Hubungan Dukungan Rekan Kerja ( <i>Coworker Support</i> ) dengan Stres Kerja pada Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	70
4.7 Hubungan Keseimbangan Pekerjaan dan Kehidupan Pribadi ( <i>Work-Life Balance</i> ) dengan Stres Kerja pada Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	71
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
5.1 Keterbatasan Penelitian .....	73
5.2 Gambaran Stres Kerja pada Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	74
5.3 Gambaran Konflik Ekspektasi Peran ( <i>Role Expectation Conflict</i> ) pada Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	78
5.4 Gambaran Dukungan Rekan Kerja ( <i>Coworker Support</i> ) pada Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	80
5.5 Gambaran Keseimbangan Pekerjaan dan Kehidupan Pribadi ( <i>Work-Life Balance</i> ) pada Pekerja Departemen <i>Non Cash</i>	

<i>Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	82
<b>5.6 Hubungan Konflik Ekspektasi Peran (<i>Role Expectation Conflict</i>) dengan Stres Kerja pada Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....</b>	<b>85</b>
<b>5.7 Hubungan Dukungan Rekan Kerja (<i>Coworker Support</i>) dengan Stres Kerja pada Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....</b>	<b>86</b>
<b>5.8 Hubungan Keseimbangan Pekerjaan dan Kehidupan Pribadi (<i>Work-Life Balance</i>) dengan Stres Kerja pada Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....</b>	<b>88</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
<b>6.1 Kesimpulan .....</b>	<b>91</b>
<b>6.2 Saran .....</b>	<b>92</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>100</b>

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 2.1</b> Interpretasi Hasil DASS-21 .....	22
<b>Tabel 2.2</b> Penelitian Terkait .....	45
<b>Tabel 3.1</b> Definisi Operasional .....	51
<b>Tabel 3.2</b> Hasil Uji Normalitas .....	63
<b>Tabel 4.1</b> Distribusi Frekuensi Stres Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	66
<b>Tabel 4.2</b> Distribusi Frekuensi <i>Role Expectation Conflict</i> Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	67
<b>Tabel 4.3</b> Distribusi Frekuensi <i>Coworker Support</i> Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	67
<b>Tabel 4.4</b> Distribusi Frekuensi <i>Work-Life Balance</i> Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	68
<b>Tabel 4.5</b> Hubungan antara <i>Role Expectation Conflict</i> dengan Stres Kerja pada Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	69
<b>Tabel 4.6</b> Hubungan antara <i>Coworker Support</i> dengan Stres Kerja pada Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	70
<b>Tabel 4.7</b> Hubungan antara <i>Work-Life Balance</i> dengan Stres Kerja pada Pekerja Departemen <i>Non Cash Operational</i> di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	71

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1</b> Hubungan Stres Kerja dan Kinerja Pekerja .....	19
<b>Gambar 2.2</b> Kerangka Teori .....	44
<b>Gambar 3.1</b> Kerangka Konsep .....	51

