

## ABSTRAK

Nama : Dwi Lianasari  
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul : Sumber Stres Pada Karyawan Lini Depan Perbankan: Studi Kasus PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jakarta Pasar-Minggu dan Depok

Skripsi ini membahas tentang sumber stres karyawan lini depan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Fenomena stres pada pekerja merupakan isu pengelolaan sumber daya manusia yang makin serius diperhatikan organisasi saat ini. Seperti diketahui, stres berpotensi menurunkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Sebagai pemegang tombak pelayanan perusahaan, adalah penting bagi BRI untuk mengidentifikasi stres yang dialami oleh karyawan lini depannya. Desain kuantitatif, non eksperimental, deskriptif, *cross sectional*, diterapkan dalam penelitian ini. Hasilnya menunjukkan bahwa sumber stres yang dihadapi mencakup delapan belas komponen faktor, dimana tuntutan emosional, tuntutan pekerjaan, serta ketidakpastian ekonomi dan politik ditemukan sebagai sumber stres utama mereka.

Kata kunci:

Karyawan lini depan bank, *stressor*, *occupational stress*

## ABSTRACT

Name : Dwi Lianasari  
Study Program: Human Resource Management  
Title : Frontline Employee's Stressor in Banking Industry: Case Study  
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Jakarta Pasar-Minggu  
and Depok

The focus of this study is frontline employee (FLE) of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Stress is one of the growing issues in human resource management. It is known to have the potential of reducing employee performance and satisfaction. Since FLE play an important role in delivering services to customers; it is important to identify their source of stress. A quantitative, non experimental, descriptive, cross sectional research design is applied. The study found that FLE's stressor can be divided by eighteen factor components, in which emotional demand, work demand, and political/economic uncertainty are found to be their major stressors.

Key words:

Frontline employee, stressor, occupational stress