

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sektor ritel di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan perkembangan yang cukup pesat, terutama didorong oleh daya beli masyarakat yang relatif terjaga dan kebutuhan akan tempat belanja yang praktis. Pertumbuhan ini terlihat dari meningkatnya aktivitas penjualan ritel, khususnya pada produk kebutuhan pokok seperti makanan, minuman, dan barang rumah tangga, yang menjadikan ritel kebutuhan sehari-hari sebagai salah satu penopang utama konsumsi rumah tangga.

Kondisi penjualan sektor ritel di Indonesia naik 6,3% secara tahunan pada November 2025, meningkat dari 4,3% pada bulan sebelumnya dan menandai pertumbuhan selama tujuh bulan berturut-turut. Ini juga merupakan peningkatan tahunan tercepat sejak Maret 2024, menyoroti permintaan konsumen yang lebih kuat menjelang akhir tahun seiring dengan langkah-langkah dukungan pemerintah yang terus mendorong pengeluaran. Ini menunjukkan kondisi sektor ritel tumbuh, konsumsi masyarakat tinggi, jaringan minimarket makin luas. Perkembangan positif tersebut membuat persaingan di industri ritel modern menjadi semakin ketat. Berbagai jaringan minimarket dan supermarket berlomba-lomba memperluas gerai, meningkatkan kualitas layanan, serta menawarkan berbagai promosi untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.

Menurut Kotler (2018) bisnis retail adalah aktivitas yang terkait dengan penjualan barang atau jasa secara langsung kepada konsumen akhir untuk digunakan atau dikonsumsi. Ritel mencakup berbagai jenis outlet seperti supermarket, minimarket, department store, toko pakaian, toko elektronik, toko kesehatan, restoran, toko perlengkapan rumah tangga, hingga toko online dan e-commerce, selama berniat melayani konsumen akhir secara langsung.

Minimarket merupakan salah satu jenis bisnis ritel yang sedang berkembang pesat saat ini yang menjual kebutuhan barang sehari-hari dan menawarkan kemudahan karena lokasi yang bisa dijangkau dan dekat dengan konsumen serta mengutamakan kepraktisan dan kecepatan yang didukung dari luas toko yang tidak terlalu besar sehingga konsumen berbelanja dengan waktu yang tidak terlalu lama, serta suasana aman dan nyaman dalam berbelanja.

Salah satu sektor ritel modern berbentuk minimarket yang ada di Indonesia adalah Indomaret. Indomaret menyediakan berbagai kebutuhan sehari-hari masyarakat, seperti makanan, minuman, dan produk rumah tangga. Indomaret merupakan salah satu jaringan minimarket terbesar di Indonesia yang didirikan oleh dikelola oleh PT. Indomarco Prismatama. Perusahaan ini mulai beroperasi sejak tahun 1988 dengan tujuan awal untuk mempermudah penyediaan kebutuhan pokok sehari-hari bagi karyawan, kemudian berkembang menjadi ritel modern yang melayani masyarakat luas. Gerai pertama Indomaret berada di kawasan permukiman dengan luas toko yang relatif kecil, terletak di kawasan Ancol, Jakarta Utara dengan luas gerai sekitar 200 m². Awalnya bernama Indomart, berganti menjadi Indomaret pada 1999 karena regulasi pemerintah terhadap merek asing.

Sebagai jaringan ritel waralaba, Indomaret mengusung visi menjadi jaringan ritel yang unggul dengan moto yang berfokus pada kemudahan dan penghematan bagi konsumen, serta memiliki misi memberikan pelayanan terbaik untuk kepuasan pelanggan, sehingga menuntut kinerja operasional toko yang optimal melalui peran karyawan di lini terdepan. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap tempat belanja yang praktis dan nyaman, Indomaret terus melakukan ekspansi ke berbagai wilayah di Indonesia dan membuka puluhan ribu gerai di area perumahan, perkantoran, niaga, hingga kawasan wisata.

Di tingkat lokal, Indomaret juga telah membuka beberapa gerai di Provinsi Kalimantan Barat, salah satunya di Kota Sintang. Di Kota Sintang bisnis ritel yang paling dominan tersebar dikota tersebut adalah Indomaret dan Alfamart. Namun yang dijadikan objek penelitian oleh peneliti ialah Indomaret. Pemilihan Indomaret sebagai objek penelitian juga didukung oleh skala operasionalnya yang lebih luas dibanding Alfamart. Data Euromonitor International menunjukkan bahwa pada tahun terakhir yang tersedia, Indomaret memiliki sekitar 23.000+ gerai di seluruh Indonesia dengan memiliki karyawan sebanyak lebih dari 190.000, sedangkan Alfamart memiliki sekitar 21.120 gerai dengan total lebih dari 170.000 karyawan. Di Kota Sintang sendiri gerai Indomaret berkisar 14 gerai dan Alfamart memiliki berkisar 9 gerai. Ini menunjukkan bahwa Indomaret secara pesat mengalami perkembangan hingga membuat Indomaret dekat dengan kehidupan konsumen sehari-hari dan menuntut operasional toko yang berjalan hampir tanpa henti. Perbedaan jumlah gerai ini menjadi indikator bahwa Indomaret memiliki jaringan kerja yang lebih besar dan bervariasi, termasuk yang tersebar dikota kecil seperti

kota Sintang. Sehingga pengalaman kerja karyawan di jaringan ini lebih kompleks dan representatif untuk dikaji. Selain itu, kemudahan aksesibilitas juga menjadi salah satu alasan peneliti memilih Indomaret di Kota Sintang sebagai objek penelitian.

No.	Lokasi	Menyediakan
1.	MT. Haryono Sintang	- Kebutuhan harian - Buah-buahan - <i>Say bread</i> - Point coffee - Sosis - Ayam
2.	S. Parman Sintang	- Kebutuhan harian - Buah-buahan - <i>Say Bread</i> - Sosis - Ayam - Pesanan <i>Online (pick up)</i>
3.	MT. Haryono KM 4	- Kebutuhan harian - Buah-buahan - <i>Say bread</i> - Point coffee - Sosis
4.	Akcaya II	- Kebutuhan harian
5.	MT. Haryono 54	- Kebutuhan harian - Buah-buahan - <i>Say bread</i> - Yummy Coffee Gold - Sosis
6.	Taruna Sintang	- Kebutuhan harian
7.	Dr. Wahidin Sintang	- Kebutuhan harian - <i>Say Bread</i>
8.	Raya Sintang KM 7	- Kebutuhan harian - Buah-buahan - <i>Say bread</i> - Yummy Coffee Gold - Sosis
9.	MT. Haryono BTN	- Kebutuhan harian - Sosis
10.	MT. Haryono 2	- Kebutuhan harian
11.	Masuka 2	- Kebutuhan harian - <i>Say bread</i>

		- Ayam
12.	Masuka II No. 40	- Kebutuhan harian - Sosis
13.	Mujahidin Raya	- Kebutuhan harian - Buah-buahan
14.	Raya Sintang-Pontianak	- Kebutuhan harian

Gerei Indomaret yang berada dikota tersebut salah satunya yang juga menjadi fokus penelitian ini adalah berlokasi di Jalan S. Parman, Tanjung Puri, Kota Sintang, Kalimantan Barat. Peneliti memilih Indomaret tersebut karena menawarkan layanan yang lebih lengkap dibandingkan dengan gerai Indomaret dilokasi lain dengan jumlah karyawan yang rata-rata sama disemua toko sebanyak 4-5 orang, meskipun beberapa gerai dilokasi lain juga memiliki pelayanan yang mirip, tetapi untuk layanan point coffee sendiri memiliki karyawan diluar dari jumlah karyawan toko. Selain itu, lokasinya yang berada ditengah kota dan tepat disamping SMAN 1 Sintang, ini menunjukkan bahwa aktivitas Indomaret S. Parman memiliki tanggung jawab pekerjaan dan jam sibuk yang lebih kompleks bagi karyawan.

Di balik kesuksesan pertumbuhan Indomaret hingga dapat menjangkau kota-kota kecil, ada karyawan toko yang dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan konsisten, meskipun menghadapi berbagai tekanan seperti jam kerja yang panjang, beban kerja yang tinggi, atau situasi pelanggan yang beragam. Karyawan toko tidak hanya bertugas menjual produk, tetapi juga menjadi representasi perusahaan di mata konsumen melalui cara berkomunikasi, sikap, dan cara memberikan pelayanan. Kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan sangat menentukan pengalaman pelanggan terhadap

perusahaan, sehingga SDM di sektor ritel sering disebut sebagai *frontline employees* yang menjadi garda terdepan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen.

Berdasarkan hasil *Survey Workplace Wellbeing Score* Indonesia 2025, tingkat kesejahteraan mental pekerja di Indonesia termasuk karyawan toko ritel masih berada di bawah rata-rata global, yakni sebesar 50,98% dibandingkan 58,62%. Kondisi ini berdampak langsung pada kesejahteraan karyawan, yang ditandai dengan tingginya beban kerja, jam kerja berlebih, tekanan target, serta ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan.

Data Badan Pusat Statistik juga menunjukkan bahwa rata-rata jam kerja pekerja di Indonesia mencapai 41 jam per minggu, dengan sekitar 44% pekerja bekerja lebih dari 45 jam per minggu dan 25,47% bekerja lebih dari 49 jam per minggu. Kondisi ini sangat relevan dengan karyawan toko ritel seperti Indomaret, yang sering bekerja dalam pola shift, jam kerja panjang, dan hari libur yang tidak selalu sesuai dengan norma 40 jam per minggu.

Selain itu, karyawan toko ritel seperti Indomaret juga sering menghadapi tekanan psikologis akibat target penjualan, kritik dari pelanggan, atau ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan di tempat kerja. Kondisi ini dapat memengaruhi *mood*, energi, dan motivasi kerja karyawan. Hal ini dapat menyebabkan beban kerja tinggi dan jika tidak dikelola dengan baik maka akan mempengaruhi kehidupan karyawan dari berbagai aspek baik itu terhadap kehidupan pribadi, keluarga, konsumen, ataupun rekan kerja.

Beban kerja secara umum adalah jumlah total tugas, tanggung jawab, atau aktivitas yang harus diselesaikan oleh seseorang atau tim dalam periode waktu tertentu, dengan mempertimbangkan kompleksitas, tekanan waktu, dan sumber daya yang tersedia. Menurut Armstrong & Taylor (2020) menyatakan bahwa "*workload is a number of activities that require expertise and must be carried out within a certain period in physical or psychological form*".

Beban kerja yang tidak diatasi dengan baik juga akan berpengaruh terhadap sikap dan perilaku karyawan saat melayani pelanggan, hal ini yang akan membentuk pengalaman pelanggan terhadap perusahaan dan berkontribusi pada pembentukan citra serta reputasi perusahaan di mata konsumen. Pelayanan yang baik, sopan, dan konsisten dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat loyalitas, dan mendorong pelanggan untuk kembali berkunjung serta merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Sebaliknya, pelayanan yang buruk, tidak ramah, atau tidak konsisten berpotensi merusak citra perusahaan, menurunkan kepercayaan pelanggan, dan bahkan dapat menyebabkan hilangnya pelanggan dalam jangka panjang.

Dalam kondisi seperti ini, beban kerja dapat membuat *employee well-being* menjadi buruk sehingga ini menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, salah satu caranya adalah dengan mengelola beban kerja karyawan. Menurut Grant et al. (2021), *employee well-being* adalah kondisi psikologis, fisik, dan sosial yang memungkinkan karyawan untuk berkembang secara optimal dalam pekerjaan. Kesejahteraan karyawan merupakan aspek penting dalam menciptakan tenaga kerja yang sehat, produktif, dan berkomitmen terhadap organisasi.

Karyawan yang merasa sehat secara fisik, stabil secara psikologis, mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan, serta bekerja dalam lingkungan yang aman dan kondusif cenderung lebih mampu menjaga kualitas pelayanan, mengelola stres, dan tetap termotivasi dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Kesejahteraan karyawan tidak hanya berdampak pada aspek pribadi, tetapi juga pada kinerja organisasi secara keseluruhan, termasuk tingkat kepuasan pelanggan, produktivitas, dan retensi karyawan. Oleh karena itu, perusahaan ritel seperti Indomaret perlu memperhatikan kesejahteraan karyawan di lapangan sebagai bagian dari strategi pengelolaan SDM yang berkelanjutan. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan fisik, psikologis, sosial, dan lingkungan kerja, perusahaan dapat membantu karyawan tetap mampu memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan dalam jangka panjang, sekaligus memperkuat reputasi dan daya saing perusahaan di tengah persaingan industri ritel yang semakin ketat.

Berdasarkan data internal perusahaan yang diperoleh pada toko Indomaret S. Parman yang menjadi objek penelitian, karyawan memiliki jam operasional dan jam kerja karyawan sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Jam Operasional dan Jam Kerja Karyawan

JAM OPERASIONAL TOKO	JAM KERJA KARYAWAN SESUAI SHIFT	
07:00 - 23:00	SHIFT 1	06:30 - 14:30
	SHIFT 2	14:30 - 23:00

Sumber: AS PT. Indomarco Primatama S. Parman Sintang, 2026

Berdasarkan tabel diatas, seluruh aktivitas kerja karyawan indomaret s. parman sintang dilaksanakan dalam jam operasional toko yang berlangsung selama 16 jam per hari, yaitu pukul 07.00 hingga 23.00, dengan sistem kerja yang dibagi dua shift. Shift pertama berlangsung selama 8 jam, sedangkan shift kedua berlangsung selama 8,5 jam untuk mendukung kegiatan persiapan dan penutupan toko. Dengan jam operasional dan jam kerja karyawan sesuai shift diatas, berikut *jobdesk* yang dilakukan oleh karyawan indomaret S. Parman Sintang setiap harinya:

Tabel 1. 2

Jobdesk Sesuai Shift Karyawan Indomaret S. Parman Sintang

SHIFT	JAM	AKTIVITAS DITOKO
SHIFT 1	06:30 - 06.50	Melakukan absensi dan initial
	07:00	Buka rolling gate
	07:00 - 09:00	Menyiapkan produk khusus
		Goreng ayam
		Thawing say bread, proofing selama 1 jam, dan dibakar selama 12 menit
	09:00 - 09:50	Grill sosis masih sambil goreng ayam
	09:50 - 10:00	Menyiapkan setoran untuk diserahkan kebagian vendor
	10:00 - 10.20	Kebersihan area toko
	10:20 - 10:40	Menjaga Kasir sambil mengisi data harian kedalam komputer
	10:40 - 13:00	Lanjut ngasir sambil melakukan penawaran produk khusus
	13:00 - 15:00	Menjaga Kasir
		Full display barang ditoko
	15:00 - 16:00	Nyapu dan ngepel
		Kerapian toko (rak dan produk)

SHIFT 2	14:00 -14:30	Absensi (jika telat bisa masuk data dan dipanggil atasan)
		Hitungan modal dan initial
	14:30 - 15:00	Melakukan kebersihan area kasir
		Mengisi barang promo yang akan ditawarkan dibagian kasir
	15:00 - 15:10	Thawing say bread
	15:10 - 15:20	Hitungan serah terima brankas dari shift 1
	15:20 - 17:00	Proofing say bread selama 1 jam
		Menjaga Kasir
		Bakar say bread selama 12 menit sambil menjaga kasir
		Display rokok kosong area kasir
	17:00 - 18:00	Mengecek produk expired dirak toko
		Membersihkan produk dan rak dari debu
	18:00 - 22:00	Menjaga Kasir
		Mengecek barang kosong
		jika ada datang barang maka melakukan penurunan barang
		Mengecek atau mendata barang datang
		Menjaga Kasir
		Mengecek laporan-laporan yang ada digroup
		Mengisi barang kosong dirak toko
	22:00 - 23:00	Nyapu dan ngepel
		Melakukan kebersihan area toko
	23:00	Tutupan toko

Sumber: AS PT. Indomarco Primatama S. Parman Sintang, 2026

Berdasarkan tabel diatas, didalam satu toko Indomaret S. Parman Sintang memiliki karyawan dengan jabatan seperti *store crew* bertanggung jawab terhadap pelaksanaan operasional toko sehari-hari, yang meliputi pelayanan pelanggan, pengelolaan transaksi penjualan, penataan dan *display* barang, pelaksanaan program promosi, pengecekan produk, serta pemeliharaan kebersihan dan kerapian area toko. Sementara itu, pimpinan *shift* memiliki tanggung jawab kerja yang lebih luas, tidak hanya terlibat dalam aktivitas operasional dasar, tetapi juga menjalankan fungsi pengawasan dan pengendalian. Tugas pimpinan *shift* mencakup penerimaan dan pengelolaan barang, pengelolaan gudang dan rak sewa, pengendalian administrasi toko, serta koordinasi dengan departemen lain yang terkait dengan operasional toko. Selain itu, pimpinan *shift* juga bertanggung jawab memastikan seluruh aktivitas kerja berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

Berdasarkan tabel diatas juga dapat dilihat pekerjaan yang harus dilakukan oleh karyawan tiap *shift* memiliki tugas yang padat, walaupun terlihat jam kerja yang sesuai, namun jika dilihat berdasarkan jobdesk yang dilakukan, karyawan harus bisa *multitasking* dikarenakan ada beberapa jobdesk yang harus dilakukan secara bersamaan disatu waktu, tak jarang karyawan melakukan jobdesk tersebut melewati dari jam yang seharusnya dikarenakan banyaknya tugas dan harus menyesuaikan dengan kondisi toko. Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti dengan 3 karyawan Toko Indomaret S. Parman, diketahui bahwa:

Tabel 1. 3

**Klasifikasi yang Menambah Beban Kerja Berdasarkan Hasil Wawancara
Awal Karyawan PT. Indomarco Prismatama S. Parman Sintang**

No.	Klasifikasi	Keterangan
1.	Waktu Kerja	Karyawan harus merapikan barang, menyapu dan mengepel, serta serah terima uang brangkas dengan shift kedua sehingga karyawan sering kali pulang terlambat dan waktu kerja bertambah.
2.	Jam Istirahat	Karyawan hanya bisa menggunakan waktu istirahat selama 15 menit untuk makan dikarenakan harus kembali melayani konsumen atau melakukan pekerjaan lain.
3.	Dua pekerjaan dalam waktu yang sama	Karyawan melakukan pelayanan kasir seringkali bersamaan dengan <i>membaking say bread</i> .
4.	Sistem Shift	Karyawan mendapatkan jadwal shift yang tidak memperhatikan jadwal istirahat karyawan sehingga seringkali karyawan merasa kelelahan.
5.	Target Perusahaan	Karyawan sering merasa tertekan dikarenakan memiliki target harian atau target produk promosi yang harus dipenuhi karena mempengaruhi performa toko.
6.	Jatah Makan	Karyawan harus membawa atau membeli makanan sendiri dikarenakan tidak disediakan sehingga menambah beban karyawan dalam biaya dan juga waktu yang digunakan untuk membeli makanan.

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa jobdesk yang karyawan jalankan tidak sebanding dengan pengaturan jam kerja yang berlaku. Karyawan menyatakan bahwa apabila pekerjaan belum selesai, mereka tetap diwajibkan untuk menyelesaikannya terlebih dahulu sebelum pulang, sehingga tidak jarang mereka pulang melewati jam kerja yang telah ditetapkan karena pekerjaan yang belum selesai. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian dengan peraturan pemerintah mengenai jam kerja sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yang menetapkan jam kerja normal 7 jam per hari

dan 40 jam per minggu untuk 6 hari kerja, atau 8 jam per hari dan 40 jam per minggu untuk 5 hari kerja.

Selain itu, dalam aturannya karyawan memiliki jatah waktu istirahat selama kurang lebih satu jam dalam satu shift dan istirahat fleksibel sesuai dengan keadaan toko. Namun, berdasarkan pernyataan karyawan, waktu istirahat tersebut sering kali tidak dimanfaatkan secara optimal untuk beristirahat karena sebagian besar hanya digunakan untuk makan lalu kembali bekerja. Kondisi ini terjadi karena toko dalam keadaan ramai dan job desk yang harus diselesaikan, sehingga karyawan merasa tidak benar-benar mendapatkan waktu pemulihan yang memadai. Jika dibandingkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mewajibkan pemberian waktu istirahat sekurang-kurangnya 30 menit setelah bekerja selama 4 jam terus-menerus dan waktu istirahat tersebut tidak termasuk jam kerja, kondisi ini menunjukkan bahwa hak istirahat karyawan belum sepenuhnya terpenuhi secara ideal.

Tabel 1. 4
Tanggung Jawab Karyawan Indomaret S. Parman Sintang

Tanggung Jawab Karyawan Toko
Mencapai target harian
Mencapai target produk khusus atau produk promosi
Bertanggung jawab atas barang hilang yang melewati batas modal indomaret

Sumber: AS PT. Indomarco Primatama S. Parman Sintang, 2026

Selain itu, berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa karyawan juga memiliki tanggung jawab untuk mencapai target tertentu, baik terkait penjualan

harian maupun produk promosi atau edisi tertentu. Hal ini didukung oleh pernyataan karyawan dalam wawancara awal yang dilakukan peneliti, beberapa karyawan menyampaikan bahwa tuntutan target tersebut membuat mereka perlu lebih aktif menawarkan produk kepada pelanggan karena harus mencapai target. Situasi ini menambah tekanan tersendiri dalam bekerja, meskipun mereka tetap berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Tekanan tersebut menambah beban psikologis karyawan dan dapat berpengaruh pada beban kerja karyawan, dikarenakan jika tidak memenuhi target karyawan akan dimarahi dan tak jarang karyawan memilih untuk membeli produk tersebut dengan uang pribadi agar target tercapai.

Pola kerja dengan sistem shift juga berpengaruh, di mana karyawan menyatakan bahwa terkadang mereka bekerja pada shift siang hingga malam, kemudian keesokan harinya dijadwalkan masuk pada shift pagi hingga siang. Kondisi tersebut membuat karyawan sering kali merasa kelelahan dan kurang tidur, sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggan. Kondisi ini juga berpotensi meningkatkan beban kerja karyawan, khususnya pada saat aktivitas toko meningkat, sehingga penting untuk dianalisis lebih lanjut dalam kaitannya dengan upaya meningkatkan *employee well-being*.

Penelitian oleh Zappalà et al. (2022) menemukan bahwa workload (beban kerja) berkorelasi dengan kesejahteraan mental karyawan, terutama melalui variabel seperti konflik kerja-keluarga dan gangguan tidur, yang berdampak pada well-being mental. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa beban kerja yang tinggi berhubungan dengan penurunan kesejahteraan mental, suatu aspek penting

dari employee well-being dalam konteks kerja. Namun, penelitian ini belum mengkaji employee well-being secara komprehensif dan kontekstual pada sektor ritel.

Penelitian oleh Wang (2023) menemukan hubungan negatif antara beban kerja dan *psychological wellbeing* guru. Semakin tinggi *workload*, semakin rendah *psychological wellbeing* yang dirasakan. *Work engagement* juga terbukti menjadi mediator penting yang menjelaskan bagaimana beban kerja memengaruhi kesejahteraan psikologis. Namun, penelitian tersebut dilakukan pada sektor guru dan belum secara spesifik mengkaji beban kerja sebagai faktor yang memengaruhi *employee well-being* secara keseluruhan. Oleh karena itu, masih terdapat celah penelitian terkait analisis beban kerja karyawan sebagai upaya peningkatan *employee well-being*, khususnya pada sektor ritel modern yang memiliki karakteristik kerja berbeda dengan sektor manufaktur.

Secara empiris, hubungan antara beban kerja dan kesejahteraan kerja telah dibuktikan dalam berbagai penelitian. Penelitian internasional oleh Liang et al. (2026) yang dipublikasikan dalam *Frontiers in Psychology* menemukan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terhadap workplace well-being. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa perubahan tingkat beban kerja dapat memengaruhi kesejahteraan kerja karyawan, baik dari aspek psikologis maupun emosional. Meskipun hubungan yang ditemukan bersifat non-linear, hasil penelitian ini menegaskan bahwa beban kerja merupakan faktor penting yang tidak dapat diabaikan dalam upaya menjaga dan meningkatkan kesejahteraan karyawan di tempat kerja. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa beban kerja bukan hanya

berkaitan dengan kuantitas pekerjaan, tetapi juga berdampak pada kualitas pengalaman kerja yang dirasakan oleh karyawan.

Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih dilakukan pada sektor tertentu dan umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan statistik antara beban kerja dan kesejahteraan kerja. Selain itu, penelitian-penelitian tersebut lebih banyak dilakukan pada organisasi berskala besar atau sektor pekerjaan tertentu, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan kondisi kerja pada sektor ritel modern, khususnya ritel di daerah non-metropolitan. Padahal, sektor ritel modern memiliki karakteristik kerja yang khas, seperti jam operasional yang panjang, sistem kerja shift, tuntutan pelayanan yang tinggi, serta pembagian tugas yang sering kali bersifat tumpang tindih.

Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan beban kerja yang tinggi bagi karyawan, terutama pada gerai yang beroperasi di kota kecil dengan jumlah karyawan yang terbatas. Hingga saat ini, masih terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji beban kerja karyawan dalam kaitannya dengan upaya peningkatan *employee well-being* pada ritel modern, khususnya Indomaret yang beroperasi di kota kecil seperti Kota Sintang dan dengan pendekatan kualitatif yang menggali pengalaman subjektif karyawan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada objek penelitian, dimana belum ada peneliti sebelumnya yang menjadikan Indomaret S. Parman Kota Sintang sebagai objek penelitian, terkhusus yang berfokus pada beban kerja dan *employee well-being*, serta menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka perlu dilakukan penelitian secara mendalam, sehingga pada penelitian ini berjudul “**Analisis Beban Kerja Karyawan dalam Upaya Meningkatkan *Employee well being* (Studi Kualitatif pada PT. Indomarco Prismaatama Cabang S. Parman Kota Sintang Provinsi Kalimantan Barat)**”.

2.1 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang ada dengan tujuan untuk memudahkan dalam proses penelitian dan memahami hasil penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi dan merumuskan masalah sebagai berikut:

2.1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian yang telah dibahas, maka terdapat beberapa masalah penelitian yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut:

1. Karyawan mendapatkan job desk yang tidak sesuai dengan waktu jam kerja.
2. Karyawan kurang mendapatkan jam istirahat.
3. Karyawan memiliki tanggung jawab yang berat untuk mencapai target perusahaan.
4. Karyawan merasa kelelahan karena sistem shift yang berubah-ubah.

2.1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka dapat dibuat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Beban Kerja saat ini pada karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang S. Parman Kota Sintang.
2. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan Beban Kerja pada PT. Indomarco Prismatama Cabang S. Parman Kota Sintang.
3. Bagaimana Beban Kerja yang tepat untuk meningkatkan *employee well being* pada karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang S. Parman Kota Sintang.

2.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada PT. Indomarco Prismatama Cabang S. Parman Kota Sintang (Indomaret) adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Beban kerja pada PT. Indomarco Prismatama S. Parman Kota Sintang.
2. Faktor-faktor yang menyebabkan beban kerja pada PT. Indomarco Prismatama S. Parman Kota Sintang.
3. Kebijakan yang dapat mengurangi beban kerja pada PT. Indomarco Prismatama S. Parman Kota Sintang.

2.3 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam memahami beban kerja karyawan dalam upaya

meningkatkan *employee well-being* baik menurut kegunaan teoritis maupun praktis.

Beberapa kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.3.1 Kegunaan Teoritis

1. Penulis dengan ini memiliki harapan agar penelitian ini bisa dapat menambah wawasan dan juga pengetahuan bagi penulis serta dapat menambah ilmu yang diperoleh selama proses perkuliahan.
2. Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan informasi sebagai studi perbandingan ataupun referensi bagi penelitian lain yang sejenis.

2.3.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Dapat mengetahui permasalahan yang terjadi mengenai Beban kerja pada PT. Indomarco Prismatama S. Parman Kota Sintang.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dalam penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan informasi dan juga masukan positif yang bermanfaat mengenai Beban kerja pada PT. Indomarco Prismatama S. Parman Kota Sintang.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain, terutama dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan beban kerja dan *employee well-being*.