

ABSTRAK

Sektor ritel modern, khususnya minimarket seperti Indomaret, menuntut kinerja operasional toko yang optimal melalui karyawan toko sebagai *frontline employees*. Di sisi lain, karyawan PT. Indomarco Prismaatama Cabang S. Parman Kota Sintang dihadapkan pada beban kerja yang tinggi akibat jam operasional toko selama 16 jam per hari yang terbagi dalam dua *shift*, *jobdesk* yang padat dan kerap tumpang tindih sehingga menuntut *multitasking*, jam istirahat yang tidak optimal, tuntutan pencapaian target perusahaan, serta sistem *shift* yang berubah-ubah dan menimbulkan kelelahan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan *employee well-being* baik dari aspek fisik, psikologis, maupun sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis beban kerja, faktor-faktor yang menyebabkan beban kerja, serta kebijakan yang tepat untuk mengurangi beban kerja guna meningkatkan *employee well-being* pada karyawan PT. Indomarco Prismaatama Cabang S. Parman Kota Sintang, Provinsi Kalimantan Barat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman subjektif karyawan terkait beban kerja yang dihadapi di lapangan. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan satu orang *Area Supervisor* dan empat orang karyawan toko, dilengkapi dengan observasi langsung dan dokumentasi, serta diuji keabsahannya melalui teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja karyawan tergolong tinggi, ditandai dengan keterbatasan waktu istirahat, overtime yang terjadi secara berulang, tingginya tekanan akibat target penjualan, besarnya risiko pekerjaan, serta pembagian tugas yang belum optimal. Faktor utama penyebab beban kerja berasal dari organisasi kerja yang belum efektif, sedangkan kondisi fisik dan psikologis karyawan turut memperkuat tingginya beban kerja yang dirasakan. Berdasarkan temuan tersebut, dirumuskan beberapa kebijakan sebagai upaya meningkatkan *employee well-being*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya pada sektor ritel modern di daerah non-metropolitan.

Kata Kunci: Beban Kerja, *Employee Well-Being*, Manajemen Sumber Daya Manusia, Ritel Modern, Studi Kualitatif, Indomaret.

ABSTRACT

The modern retail sector, particularly convenience stores such as Indomaret, demands optimal store operational performance through store employees as frontline employees. On the other hand, employees of PT. Indomarco Prismaatama S. Parman Branch, Sintang City, face a high workload due to the store's 16-hour daily operating hours divided into two shifts, dense and frequently overlapping job responsibilities that require multitasking, inadequate break times, demands to achieve company sales targets, and constantly changing shift schedules that lead to fatigue. These conditions have the potential to reduce employee well-being in terms of physical, psychological, and social aspects. This study aims to identify and analyze employee workload, the factors causing the workload, and appropriate policies to reduce workload in order to improve employee well-being at PT. Indomarco Prismaatama S. Parman Branch, Sintang City, West Kalimantan Province. This study employed a qualitative method with a descriptive approach to gain an in-depth understanding of employees' subjective experiences regarding the workload they encounter in the workplace. Primary data were collected through in-depth interviews with one Area Supervisor and four store employees, supported by direct observation and documentation, and the validity of the data was verified through source triangulation. The findings indicate that the employees' workload is relatively high, as reflected by inadequate break times, recurring overtime, high pressure to achieve sales targets, substantial job-related risks, and suboptimal task distribution. The main factor contributing to the high workload is the ineffective work organization, while employees' physical and psychological conditions further intensify the workload they experience. Based on these findings, several policies were formulated as efforts to improve employee well-being. This study is expected to contribute to the development of knowledge in the field of human resource management, particularly in the modern retail sector in non-metropolitan areas.

Keywords: *Workload, Employee Well-Being, Human Resource Management, Modern Retail, Qualitative Study, Indomaret.*