

BEBAN KERJA BERLEBIH DAN TEKANAN PSIKOLOGIS KARYAWAN: STUDI KEPUASAN KERJA PADA BISNIS FASHION ONLINE

Riqqah Zalfa

Universitas Insan Cendekia Mandiri, Jl. Pasir Kaliki No. 199, Bandung 40162, Indonesia

Korespondensi:
rikazalfa31@gmail.com

ABSTRACT: *The rapid growth of online fashion businesses in Indonesia has intensified operational pressures on employees, particularly in meeting fast-paced order cycles. This research examines how work overload and work stress shape employee satisfaction at Tapax.co, an online fashion business specializing in bags, t-shirts, and sandals. Using a quantitative approach, data were collected from 49 employees through simple random sampling and analyzed with multiple linear regression using SPSS. The findings demonstrate that work overload and work stress each have a significant partial effect on employee satisfaction, and simultaneously exert a substantial combined effect on employee satisfaction, indicating that workload management serves as a key lever in improving the work experience of employees in rapidly expanding online retail businesses. These findings underscore the importance of proactive workload design and stress mitigation strategies to safeguard employee well-being amid the fast-paced operations of e-commerce enterprises.*

Keywords: *Work Overload, Work Stress, Employee Satisfaction, Online Retail*

ABSTRAK: Pertumbuhan pesat bisnis fashion online di Indonesia meningkatkan tekanan operasional bagi karyawan, terutama dalam memenuhi siklus pemesanan yang serba cepat. Penelitian ini mengkaji bagaimana work overload dan stres kerja membentuk kepuasan karyawan di Tapax.co, sebuah bisnis fashion online yang berfokus pada tas, kaos, dan sandal. Menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan dari 49 karyawan melalui simple random sampling dan dianalisis dengan regresi linier berganda menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa work overload dan stres kerja masing-masing berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan karyawan, dan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan kontribusi yang cukup besar yang menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja menjadi pengungkit utama dalam memperbaiki pengalaman kerja karyawan di bisnis ritel online yang berkembang pesat. Temuan ini menegaskan pentingnya desain beban kerja yang proaktif serta strategi mitigasi stres untuk menjaga kesejahteraan karyawan di tengah operasional e-commerce yang serba cepat.

Kata Kunci: *Work Overload, Stres Kerja, Kepuasan Karyawan, Ritel Online*

PENDAHULUAN

Industri *e-commerce* Indonesia terus mencatatkan pertumbuhan yang mengesankan. Bank Indonesia memproyeksikan nilai transaksi *e-commerce* nasional mencapai Rp487 triliun pada 2024, naik 7,33% dibandingkan tahun sebelumnya yang sebesar Rp453 triliun, dan berpotensi terus tumbuh hingga Rp503 triliun pada 2025 (Bank Indonesia, 2024). Pertumbuhan ini didorong oleh perubahan perilaku konsumen, kemudahan pembayaran digital, serta menjamurnya tren belanja melalui siaran langsung (*live shopping*) yang telah dicoba oleh 87% pengguna *e-commerce* di Indonesia (Jakpat, 2024). Di balik pertumbuhan transaksi yang pesat ini, tuntutan operasional pada karyawan turut meningkat tajam mulai dari kecepatan pemrosesan pesanan, pengelolaan konten pemasaran, hingga adaptasi terhadap tren produk yang berubah cepat.

Sektor ritel, termasuk ritel online, dikenal rentan terhadap tekanan kerja yang tinggi. Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia mencatat tingkat *turnover* karyawan pada sektor ritel modern berkisar 12–18% per tahun, sebuah kondisi yang banyak dikaitkan dengan beban kerja berlebih dan

tekanan operasional yang tidak terkelola dengan baik (APRINDO, 2023). Ketika beban kerja melampaui kapasitas normal karyawan dalam jangka waktu yang panjang, risiko penurunan kepuasan kerja dan meningkatnya niat berpindah kerja menjadi semakin nyata (Astuti dkk., 2022).

Fenomena ini tampak jelas pada Tapax.co, sebuah bisnis *fashion online* yang berfokus pada tas, kaos, dan sandal pria dengan pengembangan model tas yang dapat digunakan lintas gender. Sebagai salah satu toko terlaris (*bestseller*) di salah satu platform e-commerce, Tapax.co kerap mengalami lonjakan volume pengiriman yang berdampak langsung pada jam kerja karyawannya. Undang-Undang Ketenagakerjaan Pasal 77 menetapkan bahwa jam kerja normal karyawan tidak boleh melebihi 40 jam dalam satu minggu. Namun demikian, data internal perusahaan menunjukkan kondisi yang jauh dari ambang tersebut.

Tabel 1. Jam Kerja Karyawan

No	Bulan	Total Masuk Kerja	Total Jam Kerja Normal	Total Jam Lembur	Total Jam Kerja Keseluruhan
1	Agustus 2023	26 Hari	260 jam/bulan	40 jam/10 hari	300 jam/bulan
2	September 2023	25 Hari	260 jam/bulan	28 jam/7 hari	288 jam/bulan
3	Oktober 2023	26 Hari	260 jam/bulan	28 jam/7 hari	288 jam/bulan
4	November 2023	26 Hari	260 jam/bulan	28 jam/7 hari	288 jam/bulan

Sumber: Dokumen Tapax.co

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa karyawan Tapax.co secara konsisten bekerja melampaui jam kerja normal (260 jam/bulan), dengan tambahan lembur 28-40 jam per bulan sehingga total jam kerja keseluruhan mencapai 288-300 jam per bulan setara dengan rata-rata lebih dari 66 jam kerja per minggu, jauh melampaui batas yang diatur undang-undang. Kondisi ini konsisten dengan temuan Dewi dkk. (2022) bahwa *work overload* yang berkepanjangan berkontribusi terhadap kelelahan kerja (*burnout*) yang pada gilirannya memengaruhi bagaimana karyawan memaknai pekerjaannya. Beban kerja berlebih semacam ini menjadi salah satu pemicu utama stres kerja, yang lazim dirasakan oleh pekerja di organisasi maupun perusahaan besar yang senantiasa dikejar tenggat waktu dengan sumber daya yang terbatas (Wibowo dkk., 2015). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work overload* dan stres kerja terhadap kepuasan karyawan di Tapax.co.

TINJAUAN PUSTAKA

Work Overload

Work overload atau kerja berlebihan berarti bekerja lebih dari yang seharusnya, baik dari segi waktu maupun tugas. Pesatnya perkembangan teknologi telah mengubah cara manusia bekerja; jika dahulu bekerja identik dengan aktivitas di tempat kerja dengan batas waktu tertentu, kini pekerjaan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, sehingga batas antara waktu kerja dan waktu pribadi menjadi kabur.

Susiarty, Suparman, dan Suryatni (2019) menyatakan bahwa *work overload* merupakan campuran dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif berasal dari banyaknya tugas yang harus diselesaikan, sedangkan beban kerja kualitatif muncul ketika individu merasa tidak mampu menuntaskan tugas atau tidak dapat menggunakan kemampuannya secara optimal. Sejalan dengan itu, Dewi, Susanti, Sufiyati, dan Cokki (2022) menemukan bahwa *work overload* berpengaruh terhadap *burnout*, yang selanjutnya berkaitan erat dengan bagaimana karyawan menilai kepuasan kerjanya menegaskan bahwa dampak beban kerja berlebih terhadap kepuasan kerja seringkali bekerja melalui mekanisme psikologis yang kompleks, bukan sekadar hubungan langsung.

Stres Kerja

Stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami seseorang dalam bekerja, yang dapat muncul sebagai respons terhadap tuntutan pekerjaan yang melebihi kapasitas individu untuk mengatasinya. Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa stres kerja berarti adanya perasaan tertekan yang dialami seorang pegawai dalam bekerja, sebagai akibat dari beban kerja, spesialisasi tugas, serta lingkungan kerja yang kurang mendukung. Astuti, Herawati, dan Sepytarini (2022) dalam penelitiannya terhadap karyawan proyek konstruksi menemukan bahwa beban kerja dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, di mana semakin tinggi tekanan yang dirasakan karyawan, semakin besar pula potensi penurunan kepuasan kerja mereka. Temuan ini memperkuat urgensi bagi perusahaan untuk secara aktif memantau dan mengelola tingkat stres kerja karyawannya, alih-alih menanganinya secara reaktif setelah dampak negatif muncul.

Kepuasan Karyawan

Farisi dan Pane (2020) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai fungsi dari nilai, persepsi, dan perbedaan di antara tenaga kerja mengenai apa yang seharusnya mereka terima dari pekerjaannya, mencakup elemen seperti kompensasi, peluang pengembangan karier, interaksi dengan rekan kerja, serta kualitas pengawasan. Pratiwi (2023) menambahkan bahwa hubungan antara tekanan kerja dan kepuasan kerja tidak selalu bersifat langsung, melainkan dapat dipengaruhi oleh dukungan sosial dan stres kerja yang dirasakan karyawan sebuah temuan yang relevan dengan konteks penelitian ini, di mana *work overload* dan stres kerja diduga bekerja secara saling terkait dalam memengaruhi kepuasan karyawan Tapax.co.

Mahawati dkk. (2021) menjelaskan bahwa beban kerja adalah banyaknya pekerjaan yang secara fisik dan mental memengaruhi tenaga kerja dan menjadi tanggung jawab mereka. Selanjutnya, Budiasa (2021) mengungkapkan bahwa beban kerja adalah sesuatu yang melebihi kapasitas kerja seorang pegawai kemampuan kerja seseorang untuk melakukan tugas seperti yang diharapkan dapat berbeda dengan kemampuan yang tersedia pada saat itu.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui dan memahami faktor-faktor yang memengaruhi variabel *work overload*, stres kerja, dan kepuasan karyawan di Tapax.co. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Tapax.co yang berjumlah 49 orang, dan seluruhnya dijadikan sampel penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini adalah perusahaan Tapax.co.

Penentuan sampel didasarkan pada teknik *Simple Random Sampling*, sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih (Sugiyono, 2021). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara *online* menggunakan *Google Form*, dengan skala Likert sebagai instrumen pengukuran, dan dilengkapi dengan studi kepustakaan sebagai data sekunder pendukung. Data yang terkumpul kemudian diuji menggunakan program (SPSS) melalui analisis regresi linier berganda, mengikuti prosedur uji asumsi klasik dan interpretasi koefisien sebagaimana dijelaskan Ghazali (2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini memberikan gambaran yang cukup jelas tentang bagaimana tekanan kerja sehari-hari di Tapax.co membentuk pengalaman kerja karyawannya. Alih-alih sekadar angka statistik, hasil ini menceritakan sebuah pola yang lazim dijumpai di banyak bisnis online yang tumbuh cepat: kesuksesan penjualan yang tidak dibarengi dengan penyesuaian kapasitas sumber daya manusia dapat berbalik menjadi beban bagi orang-orang yang menjalankannya.

Pengaruh Work Overload terhadap Kepuasan Karyawan

Tabel 2. Hasil Analisis Linear Berganda

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	5,945	2,761	-	2,153	,037
Work Overload	,502	,142	,361	3,541	,001
Stres Kerja	,315	,058	,556	5,452	,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 23; Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

Persamaan regresi yang terbentuk, $Y = 5,945 + 0,502 X_1 + 0,315 X_2$, menunjukkan pola yang konsisten dengan pengalaman keseharian karyawan Tapax.co sebagaimana tergambar pada data jam kerja di Tabel 1: setiap kenaikan *work overload* berkaitan dengan perubahan pada kepuasan karyawan, dan hal serupa berlaku untuk stres kerja. Uji parsial menunjukkan bahwa *work overload* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan (t hitung 3,541; sig. 0,001), sementara stres kerja menunjukkan pengaruh yang bahkan lebih kuat (t hitung 5,452; sig. 0,000). Pola ini sejalan dengan temuan Dewi dkk. (2022) yang menegaskan bahwa *work overload* cenderung memengaruhi kondisi psikologis karyawan lebih dahulu (melalui *burnout*) sebelum berdampak pada penilaian mereka terhadap pekerjaan secara keseluruhan sebuah rantai pengaruh yang tampaknya juga terjadi di Tapax.co, mengingat volume lembur yang konsisten tinggi sepanjang periode observasi.

Kekuatan Hubungan Antarvariabel

Tabel 3. Hasil Uji Korelasi Pearson

	WORK_OVER	STRES_KERJA	KEPUASAN_KARYAWAN
WORK_OVER	1	,471**	,622**

STRES_KERJA	,471**	1	,726**
KEPUASAN_KARYAWAN	,622**	,726**	1

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Menariknya, stres kerja menunjukkan korelasi yang lebih kuat dengan kepuasan karyawan (0,726) dibandingkan work overload (0,622), yang mengindikasikan bahwa dimensi psikologis dari tekanan kerja bukan semata-mata volume pekerjaan justru menjadi faktor yang lebih dekat kaitannya dengan bagaimana karyawan menilai pekerjaannya sehari-hari. Hal ini selaras dengan temuan Astuti, Herawati, dan Sepytarini (2022) bahwa beban kerja dan stres kerja secara bersama-sama memengaruhi kepuasan kerja karyawan, dengan stres kerja kerap menjadi jalur utama yang menghubungkan tekanan operasional dengan penurunan kepuasan kerja. Pratiwi (2023) turut menemukan pola serupa, sehingga intervensi yang hanya menyasar pengurangan beban kerja tanpa turut menangani aspek stres psikologis mungkin belum cukup untuk memperbaiki kepuasan karyawan secara menyeluruh.

Pengujian Simultan

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1207,900	2	603,950	38,816	,000
Residual	715,733	46	15,559	-	-
Total	1923,633	48	-	-	-

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Hasil uji simultan mengonfirmasi bahwa work overload dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan (F hitung 38,816; sig. 0,000). Dipadukan dengan data jam kerja pada Tabel 1 yang menunjukkan lembur konsisten 28 - 40 jam per bulan, gambaran yang muncul cukup jelas: Tapax.co berada pada titik kritis di mana pertumbuhan bisnis yang pesat mulai membebani kapasitas sumber daya manusianya. Kondisi ini sejalan dengan pengamatan APRINDO (2023) bahwa sektor ritel termasuk ritel online rentan terhadap siklus beban kerja tinggi yang, bila dibiarkan, berpotensi menggerus kepuasan dan retensi karyawan dalam jangka panjang.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa *work overload* dan stres kerja masing-masing berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan karyawan di Tapax.co, dengan stres kerja menunjukkan kekuatan hubungan yang sedikit lebih besar dibandingkan *work overload*. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh terhadap kepuasan karyawan sebuah temuan yang menegaskan bahwa model penelitian ini cukup representatif dalam menangkap dinamika kepuasan kerja di lingkungan bisnis fashion online yang serba cepat seperti Tapax.co. Data jam kerja perusahaan turut memperkuat gambaran ini, menunjukkan bahwa karyawan secara konsisten bekerja jauh melampaui jam kerja normal yang diatur undang-undang.

SARAN

Bagi perusahaan Tapax.co, disarankan untuk melakukan evaluasi dan penyesuaian beban kerja secara berkala, mempertimbangkan penambahan sumber daya manusia pada periode puncak permintaan, serta merancang kegiatan yang dapat menurunkan tingkat stres karyawan, seperti sesi gathering dan brainstorming rutin, guna menjaga keseimbangan antara pertumbuhan bisnis dan kesejahteraan karyawan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan karyawan, seperti kompensasi, budaya organisasi, atau peluang pengembangan karier, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai determinan kepuasan kerja di sektor ritel online.

DAFTAR PUSTAKA

- APRINDO. (2023). *Laporan Tahunan Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia: Tren dan Tantangan Tenaga Kerja Sektor Ritel Indonesia 2023*. Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia.
- Astuti, R. D., Herawati, J., & Sepytarini, E. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan: Studi Kasus pada PT Wika-WG

KSO Proyek Pembangunan Gedung SGLC & ERIC. *Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(4).

- Bank Indonesia. (2024). *Statistik Transaksi E-Commerce Indonesia 2024*. Bank Indonesia.
- Budiasa, I. K. (2021). *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. CV. Pena Persada.
- Dewi, S. P., Susanti, M., Sufiyati, & Cokki. (2022). Effect of Work Overload on Job Satisfaction through Burnout. *Jurnal Manajemen*, 25(1), 56–75. <https://doi.org/10.24912/jm.v25i1.703>
- Farisi, S., & Pane, D. N. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UMSU Press.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi ke-8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jakpat. (2024). *Jakpat Special Report: Tren E-Commerce Indonesia Semester 2 2024*. Jakpat.
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. P., Fani, T., Sari, A. P., Setijaningsih, R. A., Fitriyatinur, Q., Sesilia, A. P., Mayasari, I., Dewi, I. K., & Bahri, S. (2021). *Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja*. Yayasan Kita Menulis.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Pratiwi, F. (2023). Analisis Pengaruh Dukungan Sosial dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Anggota Kepolisian di Polres Wajo. *PRECISE: Journal of Economic*, 2(2), 1–16.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susiarty, A., Suparman, L., & Suryatni, M. (2019). The Effect of Workload and Work Environment on Job Stress and Its Impact on the Performance of Nurse Inpatient Rooms at Mataram City General Hospital. *Scientific Research Journal*, VII(VI), 32–40. <https://doi.org/10.31364/SCIRJ/v7.i6.2019.P0619661>