ABSTRAK

Pengaruh Beban Kerja (*Workload*) dan *Work Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Indomaret Kota Bengkulu

Oleh :
Ronny Wiryadinatha[1]
Mardhiyah Dwi Ilhami[2]

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Beban Kerja (*Workload*) dan *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Indomaret Kota Bengkulu, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi seluruh karyawan pada 9 (sembilan) Toko Indomaret yang mewakili masing-masing kecamatan di Kota Bengkulu. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik sampel jenuh (sensus) sehingga diperoleh 52 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji t, dan uji F dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja (t hitung -1,039 < t tabel 2,009; sig. 0,304 > 0,05), sedangkan *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (t hitung 27,230 > t tabel 2,009; sig. 0,000 < 0,05). Secara simultan, Beban Kerja dan *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, dengan nilai koefisien determinasi (R *Square*) sebesar 0,940 yang menunjukkan bahwa 94,0% variasi Kepuasan Kerja dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa keseimbangan kehidupan kerja memegang peranan yang lebih dominan dibandingkan beban kerja dalam menentukan kepuasan kerja karyawan ritel.

Kata Kunci: Beban Kerja, *Work Life Balance* , Kepuasan Kerja

ABSTRACT

The Effect of Workload and Work Life Balance on Employee Job Satisfaction at Indomaret in Bengkulu City

By :
Ronny Wiryadinatha[1]
Mardhiyah Dwi Ilhami[2]

This study aims to analyze the effect of Workload and Work Life Balance on the Job Satisfaction of Indomaret Employees in Bengkulu *City, both partially and simultaneously. This research employs a quantitative approach with a population comprising all employees at 9 (nine*) Indomaret *stores representing each sub-district in* Bengkulu *City. The sample was determined using a saturated sampling (census) technique, resulting in 52 respondents. Data were collected through a* Likert-*scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression analysis, the coefficient of determination (R^2) test, t-test, and F-test with the assistance of SPSS.*

The results show that, partially, Workload has no significant effect on Job Satisfaction (t-count -1.039 < t-table 2.009; sig. 0.304 > 0.05), whereas Work Life Balance has a positive and significant effect on Job Satisfaction (t-count 27.230 > t-table 2.009; sig. 0.000 < 0.05). Simultaneously, Workload and Work Life Balance have a positive and significant effect on Employee Job Satisfaction, with a coefficient of determination (R Square) of 0.940, indicating that 94.0% of the variation in Job Satisfaction can be explained by these two variables, while the remainder is influenced by other factors outside this research model. These findings confirm that Work Life Balance plays a more dominant role than Workload in determining the job satisfaction of retail employees.

Keywords: *Workload, Work Life Balance , Job Satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi dan persaingan bisnis yang kian dinamis, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki peran yang sangat krusial dalam menjaga keberlangsungan, efektivitas, serta daya saing suatu organisasi (Hasibuan, 2017). Keberhasilan perusahaan saat ini tidak lagi sekadar ditentukan oleh besarnya modal finansial atau kecanggihan fasilitas teknologi, melainkan berpusat pada kualitas pengelolaan sumber daya manusianya. SDM merupakan aset strategis utama yang bertindak sebagai perencana, penggerak, serta pelaksana aktif dalam setiap aktivitas dan strategi bisnis. Berbeda dengan sumber daya fisik atau teknologi yang bersifat pasif, manusia memiliki akal, perasaan, dorongan emosional, serta latar belakang beragam yang secara langsung menentukan seberapa efektif seluruh sumber daya organisasi dikelola. Oleh karena itu, pengelolaan SDM yang efektif dan profesional tidak hanya sekedar berfokus pada pencapaian target semata, melainkan juga pada pengembangan potensi, peningkatan motivasi, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif (Tabina et al., 2024). Hal ini penting untuk menjaga kesejahteraan emosional karyawan agar mereka merasa puas, memiliki keterikatan yang kuat, dan mampu memberikan sumbangsih secara optimal demi menjaga keberlangsungan perusahaan.

Selain pengelolaan sumber daya manusia secara umum, faktor penting yang berpengaruh langsung terhadap kondisi fisik dan psikologis karyawan adalah beban kerja (*Workload*). Pada industri ritel modern seperti minimarket yang

merupakan salah satu sektor ritel terbesar dan berkembang sangat pesat di Indonesia dengan puluhan ribu gerai serta jaringan distribusi yang luas tuntutan operasional harian yang dinamis menjadikan pengelolaan beban kerja semakin krusial. Menurut Widyawanti (2025), beban kerja dapat dipahami sebagai sejumlah aktivitas atau tugas yang mesti dituntaskan oleh seorang pekerja atau unit organisasi dalam jangka waktu tertentu, yang mencerminkan keseimbangan antara kapasitas individu dengan tuntutan pekerjaan. Beban kerja yang terlampau tinggi (*work overload*) akibat penanganan tugas ganda di luar kewenangan utama, pencapaian berbagai target produk, hingga alokasi waktu yang padat dapat memicu kelelahan fisik, stres, serta kejenuhan (Tarwaka et al., 2016). Oleh karena itu, penyesuaian beban kerja yang proporsional menjadi hal yang teramat krusial supaya tenaga kerja dapat bekerja secara optimal tanpa mengorbankan kondisi fisik dan psikologis mereka.

Di samping beban kerja, ketersediaan *Work Life Balance* menjadi faktor krusial yang memengaruhi dinamika kerja karyawan di industri ritel. Menurut Mardiani & Widiyanto (2021), *Work Life Balance* merupakan kemampuan seseorang dalam mengalokasikan waktu dan energi secara seimbang antara tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi maupun keluarga. Pada operasional Indomaret, penerapan sistem kerja *shift*, jadwal bergilir, kewajiban masuk pada hari raya, serta instruksi lembur mendadak sering kali menimbulkan tantangan dalam pengaturan waktu pribadi. Selain itu, kebijakan mutasi ke gerai yang jauh dari lokasi tempat tinggal serta perubahan *shift* secara sepihak tanpa komunikasi yang memadai berpotensi memicu konflik peran. Ketika ketidakseimbangan ini

terjadi, karyawan rentan mengalami kelelahan fisik dan psikologis yang berdampak pada penurunan konsentrasi hingga meningkatnya angka ketidakhadiran. Sebaliknya, fleksibilitas penjadwalan seperti kemudahan izin penukaran *shift* dan waktu istirahat yang memadai terbukti menjadi strategi manajerial yang efektif untuk menjaga fokus, semangat kerja, serta loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Pembagian beban tugas yang seimbang dan terciptanya keselarasan antara dunia kerja dan *Personal* pada gilirannya akan meningkatkan derajat kepuasan para pegawai. Kepuasan kerja merujuk pada respons afektif dan pandangan *Personal* karyawan atas pekerjaannya, yang timbul dari seberapa jauh lingkungan kerja mampu menjawab harapan mereka (Erwilfan et al., 2024). Dalam industri ritel seperti Indomaret, kepuasan kerja bersifat *multi*dimensi, mencakup evaluasi terhadap kelayakan kompensasi, hubungan antar rekan kerja, gaya kepemimpinan, jaminan kesejahteraan, hingga keadilan sistem operasional. Berbagai kajian menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan ritel berada pada kondisi yang dinamis, di satu sisi karyawan merasa puas apabila perusahaan memberikan kepastian imbalan yang layak, sistem rekrutmen yang transparan, serta jaminan perlindungan sosial. Akan tetapi, rasa puas tersebut rentan tergerus oleh tekanan beban tugas harian, ketidak fleksibelan jadwal kerja, serta adanya risiko pemotongan gaji akibat kebijakan kewajiban ganti rugi atas barang hilang. Kebijakan pemotongan penghasilan ini sering kali memicu rasa ketidakadilan dan kekecewaan, yang jika terjadi berulang dapat menurunkan kepuasan kerja serta berpotensi meningkatkan angka perputaran karyawan (*turnover intention*). Oleh

karena itu, menurut Rasyita & Kusuma (2025), menjaga kepuasan kerja tetap stabil merupakan tantangan strategis bagi manajemen Indomaret dalam mempertahankan kinerja operasional gerai.

Berdasarkan keterkaitan teoritis dan fenomena empiris yang terjadi pada industri ritel secara umum, pentingnya menciptakan keseimbangan antara beban kerja dan *work life balance* menjadi prioritas utama guna menjaga tingkat kepuasan kerja karyawan. Kesenjangan antara tekanan operasional yang tinggi dan harapan karyawan terhadap lingkungan kerja yang adil sering kali menjadi pemicu timbulnya permasalahan dinamika kerja di tingkat gerai. Fenomena ini juga dijumpai pada operasional ritel Indomaret di Kota Bengkulu dan sekitarnya. Sebagai salah satu jaringan minimarket terkemuka yang melayani kebutuhan harian masyarakat secara masif, keberhasilan operasional gerai-gerai Indomaret di wilayah ini sangat bergantung pada performa dan kondisi psikologis para karyawan garda terdepan. Oleh karena itu, pengkajian secara mendalam di tingkat diperlukan untuk melihat bagaimana beban kerja dan *Work Life Balance* dirasakan secara nyata oleh karyawan serta dampaknya terhadap kepuasan kerja mereka.

Fenomena permasalahan kepuasan kerja tersebut diperkuat oleh hasil prasurvei awal yang dilakukan penulis melalui observasi dan wawancara singkat pada beberapa karyawan Indomaret Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil prasurvei tersebut, terungkap sejumlah indikasi masalah nyata terkait beban kerja, di mana karyawan dihadapkan pada penanganan tugas ganda (*multi-tasking*) yang berlebihan, seperti kewajiban menata dan merapikan barang masuk pada saat yang bersamaan harus melayani transaksi konsumen di kasir, mengejar target sales

harian, menjaga kebersihan dan kerapian toko, mengawasi serta memeriksa tanggal kedaluwarsa produk secara rutin, hingga tanggung jawab fisik dan finansial untuk menjaga barang dari risiko kehilangan yang berujung pada kewajiban menombok apabila terdapat selisih (minus) kasir maupun barang hilang. Di satu sisi, karyawan harus tetap masuk bekerja sesuai jadwal meskipun pada hari libur nasional, serta menghadapi ketidakpastian jadwal akibat perubahan *shift* atau instruksi lembur yang datang secara mendadak. Meskipun demikian, sebagian karyawan mengungkapkan bahwa beban pikiran terhadap pekerjaan relatif berkurang setelah jam *shift* berakhir, karena tugas operasional selanjutnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab *shift* berikutnya, namun hal ini tidak menghilangkan persoalan *Work Life Balance* yang tetap dirasakan pada tahap perencanaan waktu pribadi, yakni ketika jadwal *shift*, mutasi gerai, atau kewajiban lembur ditetapkan secara sepihak dan mendadak oleh manajemen. Kondisi-kondisi tersebut secara bersamaan memberikan dampak ganda terhadap kepuasan kerja karyawan. Di satu sisi, timbul rasa tidak puas dan ketidakadilan emosional ketika karyawan harus menanggung risiko finansial berupa pemotongan gaji untuk mengganti barang hilang yang bukan disebabkan oleh kelalaian pribadi mereka. Namun demikian, karyawan juga menyuarakan rasa puas, senang, dan syukur karena pihak Indomaret memberikan uang lembur apabila mereka bekerja di hari libur nasional, didukung oleh kejelasan sistem rekrutmen, kepastian imbalan gaji yang sudah memenuhi Standar Upah Minimum Regional (UMR), serta berbagai benefit resmi yang diperoleh dari perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh beban kerja yang dinamis dan tingkat keseimbangan kehidupan kerja dalam menentukan kepuasan kerja karyawan di tengah transformasi besar perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul: "Pengaruh Beban Kerja dan *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Indomaret Kota Bengkulu."

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka akan membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Beban kerja karyawan Indomaret tergolong tinggi karena harus melakukan banyak tugas sekaligus (*multi-tasking*), seperti melayani kasir sambil menata barang, mengejar target penjualan, menjaga kebersihan toko, serta mengecek tanggal kedaluwarsa. Selain itu, beban kerja diperberat oleh adanya tanggung jawab finansial di mana karyawan harus menombok jika terjadi selisih kasir atau kehilangan barang.
2. Karyawan mengalami kesulitan dalam membagi waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Hal ini disebabkan oleh seringnya karyawan pulang terlambat melebihi jam kerja untuk menyelesaikan meskipun jam kerja atau *shift* mereka telah selesai.

1.3 Batasan Masalah

Meskipun kepuasan kerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, penelitian ini membatasi ruang lingkup kajian guna memastikan pembahasan tetap fokus dan terarah. Penetapan batasan ini berfungsi mencegah bahasan yang terlalu

meluas, sehingga analisis tetap konsisten pada substansi masalah serta sasaran utama penelitian. Penelitian ini terfokus pada Pengaruh Beban Kerja (*Workload*) dan *Work Life Balance* terhadap Kepuasan kerja karyawan Indomaret Bengkulu. Dan objek yang diteliti hanya di 9 toko yang mewakili setiap kecamatan yang ada di Kota Bengkulu

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Beban Kerja (*Workload*) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Toko Indomaret Bengkulu?
2. Apakah *Work Life Balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Toko Indomaret Bengkulu?
3. Apakah Beban Kerja (*Workload*) dan *Work Life Balance* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Toko Indomaret Bengkulu?

1.5 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah tujuan penelitian penulis ini adalah

1. Untuk mengetahui Pengaruh Beban Kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Toko Indomaret Bengkulu.
2. Untuk mengetahui *Pengaruh Work Life Balance* terhadap karyawan Toko Indomaret Bengkulu.

3. Untuk mengetahui Pengaruh Beban Kerja (*Workload*) dan *Work Life Balance* secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Toko Indomaret Bengkulu.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini yang diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu :

1. Manfaat bagi Perusahaan

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan, khususnya mengenai Pengaruh Beban Kerja *(Workload) Dan Work Life Balance* terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Manfaat bagi Penelitian Selanjutnya

   Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan sumber informasi serta menjadi dasar untuk pengembangan penelitian dengan variabel, metode, maupun objek penelitian yang berbeda sehingga dapat memperluas wawasan dan memperkaya ilmu pengetahuan di bidang terkait. Penelitian selanjutnya juga diharapkan mampu menyempurnakan keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini agar diperoleh hasil yang lebih akurat dan komprehensif.