P-ISSN: 3047-3527, E-ISSN: 3047-7018
JURAMA, Vol. 3, No. 4, November 2026
Lembaga Aspirasi Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian
Putra Bangsa (LP4B) Tangerang Selatan

ANALISIS BEBAN KERJA DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA TOKO ONLINE BROWNIES BELLA DI KOTA TANGERANG SELATAN

Bella Berliani[1*], Siti Nuraeni[2], Virginia[3]
[123]Manajemen Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Indonesia
E-mail: [1*] bellaberliani06@gmail.com, [2] sitinuareni4@gmail.com, [3] vrginia.virgi07@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi beban kerja, faktor penyebab meningkatnya beban kerja, implikasinya terhadap kinerja karyawan, serta upaya yang dilakukan untuk mengelolanya pada Toko Online Brownies Bella di Kota Tangerang Selatan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi terhadap enam informan yang dipilih secara purposive, yaitu satu pemilik dan lima karyawan dari bagian produksi, admin customer service, admin marketplace dan packing, serta asisten baker. Analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berfluktuasi mengikuti volume pesanan, terutama pada produksi Dubai Chewy Cookie, jam sibuk layanan pelanggan pukul 12.00–15.00 WIB, serta pemrosesan hingga sekitar 700 resi per hari. Beban kerja yang tinggi berimplikasi pada pekerjaan yang terburu-buru, terbatasnya waktu istirahat, kesulitan memprioritaskan pesan pelanggan, dan meningkatnya risiko kesalahan pengiriman. Karyawan mengatasinya melalui bantuan antarbagian, istirahat bergantian, pemisahan resi berdasarkan SKU, serta evaluasi berkala oleh pemilik. Penelitian ini merekomendasikan pembagian tugas yang lebih jelas dan penyesuaian jumlah tenaga kerja dengan volume pesanan.

Kata kunci: beban kerja, kinerja karyawan, toko online, UMKM kuliner, penelitian kualitatif.

ABSTRACT

This study aims to analyze workload conditions, the factors that increase workload, its implications for employee performance, and the efforts made to manage it at Brownies Bella Online Store in South Tangerang City. The study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through semi-structured interviews, observation, and documentation involving six purposively selected informants: the owner and five employees from production, customer service, marketplace administration and packing, and baking assistance. Data were analyzed through data collection, data condensation, data display, and conclusion drawing, and their validity was tested using source and technique triangulation. The results show that workload fluctuates with order volume, particularly in Dubai Chewy Cookie production, the customer service peak hours of 12.00–15.00, and the processing of up to about 700 shipping receipts per day. High workload leads to rushed work, limited rest time, difficulty prioritizing customer messages, and a higher risk of shipping errors. Employees cope through cross-departmental assistance, rotating breaks, sorting receipts by SKU, and periodic evaluations by the owner. The study recommends clearer task allocation and staffing adjusted to order volume.

Keywords: workload, employee performance, online store, culinary MSME, qualitative research.

PENDAHULUAN

Toko Online Brownies Bella Kota Tangerang Selatan merupakan usaha yang bergerak di bidang kuliner dengan produk brownies dan dubai chewy cookie. Dalam menjalankan operasionalnya,

Brownies Bella memanfaatkan media sosial dan platform digital sebagai sarana pemasaran dan penerimaan pesanan. Menurut Susan (2019) sumber daya manusia adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur krusial bagi kelangsungan sebuah usaha. Karyawan yang mampu bekerja dengan baik dapat membantu perusahaan menghadirkan layanan yang responsif, menjaga mutu produk, serta memenuhi harapan pelanggan.

Aspek yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan tenaga kerja adalah tingkat beban kerja. Beban kerja adalah kuantitas pekerjaan yang wajib dituntaskan seseorang dalam rentang waktu tertentu. Beban kerja yang seimbang dengan kapasitas tenaga kerja akan mendukung kelancaran pekerjaan. Sebaliknya, beban kerja yang melampaui batas dapat memicu kelelahan dan tekanan psikologis yang berpotensi mengganggu capaian tenaga kerja (Mahawati et al., 2021; Fadhilah & Prahiawan, 2024).

Fenomena kinerja yang terdapat pada Toko Online Brownies Bella adalah beban kerja yang tidak seimbang dengan jumlah tenaga kerja yang tersedia. Peningkatan jumlah pesanan membuat karyawan harus menyelesaikan dan saling membantu pekerjaan dengan target waktu tertentu. Kondisi ini menyebabkan karyawan harus mengerjakan tugas di luar tanggung jawabnya. Hal ini dapat memengaruhi kinerja karyawan karena beban kerja menjadi lebih berat dibandingkan pada kondisi biasanya (Indrayana & Putra, 2024).

Lonjakan jumlah pesanan tidak diiringi dengan pembagian tugas dan jumlah tenaga kerja yang memadai, karyawan berisiko mengalami kelelahan serta kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Bila berlangsung dalam waktu yang lama, kondisi ini berpotensi berdampak pada capaian kerja karyawan, misalnya penyelesaian pekerjaan menjadi kurang optimal dan membutuhkan waktu yang lama, munculnya kekeliruan dalam pesanan, serta pelayanan kepada pelanggan yang kurang maksimal.

Demi kelancaran kerja dari karyawan Toko Online Brownies Bella, perlu menelusuri bagaimana beban kerja yang dirasakan karyawan Brownies Bella serta kaitannya dengan capaian kerja mereka. Kajian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan sudut pandang karyawan terkait beban tugas yang mereka hadapi. Beban kerja yang dihadapi karyawan tidak selalu sama sesuai dengan jumlah pesanan, jenis pekerjaan, batas waktu penyelesaian, serta kebutuhan pelanggan. Selain beban kerja, pembagian tugas juga menjadi hal yang penting dalam kegiatan operasional.

Pembagian tugas yang kurang baik dapat menyebabkan karyawan menerima pekerjaan yang lebih banyak dibanding karyawan lainnya. Kondisi ini membuat pekerjaan terasa lebih berat dan berpotensi memengaruhi kenyamanan dan kemampuan karyawan. Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja perlu diperhatikan agar pekerjaan dapat dilakukan secara lebih teratur dan sesuai dengan kemampuan tenaga kerja yang tersedia.

Kinerja karyawan dalam usaha toko online juga memiliki peran penting karena berhubungan langsung dengan proses pelayanan kepada pelanggan. Menurut Mangkunegara dalam Nabawi (2019) mengemukan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang Pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tangung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan Arianty, dkk dalam Nabawi (2019). Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya untuk mencapai target kerja. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan instansi atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Kesalahan dalam mencatat pesanan, keterlambatan pengemasan, ketidaksesuaian produk, maupun lambatnya respon terhadap pelanggan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu dan sesuai prosedur menjadi salah satu bagian penting dalam menjaga kelancara operasional usaha.

Kajian empiris mengenai beban kerja dan kinerja karyawan telah banyak dilakukan pada berbagai sektor, antara lain perbankan (Apsari et al., 2025), unit layanan pelanggan perusahaan listrik (Karman et al., 2023), rumah sakit (Rusdiana et al., 2025), perusahaan daerah air minum (Mardian et al., 2025), perusahaan energi (Rivalzi et al., 2025), ritel (Susanti, 2026), dan klinik (Maulani, 2024). Penelitian-penelitian tersebut umumnya menguji pengaruh beban kerja terhadap kinerja melalui pendekatan kuantitatif pada organisasi berskala menengah hingga besar dengan struktur kerja yang relatif mapan. Di sisi lain, pengukuran beban kerja berbasis metode Workload Analysis maupun Full-

Time Equivalent lebih banyak diterapkan pada divisi produksi industri manufaktur (Suherman et al., 2025; Azizy et al., 2024).

Kajian yang menggambarkan secara mendalam bagaimana beban kerja dialami karyawan pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) kuliner yang beroperasi secara daring masih terbatas. Padahal, UMKM memiliki karakteristik berbeda, seperti jumlah tenaga kerja yang terbatas, pembagian tugas yang fleksibel, dan volume pesanan yang fluktuatif (Wibowo & Kusdiyanto, 2024). Karyawan toko online juga harus menghadapi tuntutan respons cepat dari kanal media sosial dan marketplace secara bersamaan (Yu, 2023). Oleh karena itu, kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan kualitatif untuk menggali pengalaman karyawan dan pemilik UMKM kuliner daring dalam menghadapi lonjakan pesanan, sehingga dapat diidentifikasi kondisi beban kerja per bagian, faktor penyebab, implikasinya terhadap kinerja, dan strategi adaptif yang dikembangkan secara internal.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan kondisi beban kerja karyawan pada Toko Online Brownies Bella; (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan meningkatnya beban kerja; (3) menganalisis implikasi beban kerja terhadap kinerja karyawan; dan (4) mengidentifikasi upaya yang dilakukan untuk mengelola beban kerja tersebut.

Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus di perhatikan oleh setiap organisasi, karena beban kerja salah satu yang dapat menigkatkan kinerja pegawai. Teknik analisis beban kerja (workload analysis) memerlukan penggunaan rasio atau pedoman staf standar untuk menentukan kebutuhan personalia, analisis beban kerja mengidentifikasi baik jumlah pegawai maupun jenis pegawai yang di perlukan dalam mencapai tujuan organisional (Suherman et al., 2025; Azizy et al., 2024). Menurut Utomo dalam Nabawi (2019) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dala jangka waktu tertentu.

Menurut Mahawati, dkk (2021:4) Beban kerja adalah volume pekerjaan yang dibebankan kepada tenaga kerja baik berupa fisik maupun mental dan menjadi tanggung jawabnya. Setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya dan masing-masing tenaga kerja mempunyai kemampuan sendiri untuk menangani beban kerjanya sebagai beban kerja yang dapat berupa beban kerja fisik, mental atau sosial.

Menurut Nurhandayani (2022) Beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu yang semuanya berhubungan dengan indikatornya. Beban kerja juga dapat dibedakan menjadi beban kerja fisik dan beban kerja mental. Beban kerja mental berkaitan dengan tuntutan konsentrasi, ketelitian, dan pengambilan keputusan dalam waktu terbatas, sehingga perlu diperhatikan bersama beban kerja fisik (Azizy et al., 2024). Selain itu, beban kerja yang tinggi dapat mengganggu keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan, termasuk pada karyawan UMKM (Wibowo & Kusdiyanto, 2024).

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat kami simpulkan bahwa beban kerja adalah jumlah tugas dan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam waktu tertentu. Beban kerja tidak hanya dilihat dari banyaknya pekerjaan, tetapi juga dari tingkat kesulitan, tanggung jawab, dan waktu yang tersedia untuk menyelesaikannya. Capaian kerja pegawai merupakan hasil yang diraih seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja dapat dilihat dari bagaimana karyawan menyelesaikan pekerjaan, kecermatan dalam bekerja, kualitas hasil pekerjaan, serta kesanggupan memberikan layanan kepada pelanggan (Susanti, 2026; Prasiltia, 2025).

Dalam penelitian ini, kinerja karyawan dilihat dari beberapa aspek, yaitu ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, kecepatan dalam menuntaskan pesanan, kualitas hasil pekerjaan, ketelitian dalam menerima dan menyiapkan pesanan, layanan kepada pelanggan, serta tanggung jawab terhadap pekerjaan.

Menurut Addina & Nasution dalam Ranto (2024) Kinerja karyawan adalah hasil kerja seorang karyawan baik secara kuantitas maupun kualitas dengan melakukan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan, karyawan dapat mencapai hasil ini. Kinerja karyawan suatu organisasi didefinisikan sebagai prestasi kerja yang diatur sesuai dengan standar atau kriteria yang telah ditetapkan. Jika karyawan berkinerja sesuai dengan standar perusahaan, mereka dapat membantu meningkatkan kinerja organisasi. Kinerja yang lebih baik membuat organisasi lebih kompetitif. Menurut Ngo et al., dalam Ranto (2024) kinerja karyawan adalah tindakan melaksanakan tugas dan tanggung jawab seseorang pada tugas tertentu, dengan mempertimbangkan unsur-unsur terkenal tersebut seperti waktu, kecepatan, dan

efisiensi. Mengutip dari Rivai dalam Sukmawati & Hermana (2024) menyatakan bahwa ketika karyawan melaksanakan pekerjaannya, mereka menghasilkan apa yang disebut dengan kinerja.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat kami simpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja yang baik dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan sesuai dengan target yang diberikan. Dalam konteks bisnis daring, kinerja karyawan tidak hanya diukur dari penyelesaian tugas, tetapi juga dari kecepatan respons dan ketepatan layanan kepada pelanggan. Lingkungan kerja yang mendukung menjadi bagian penting dalam menjaga kinerja pelaku e-commerce (Yu, 2023), sementara lingkungan kerja, beban kerja, dan kepuasan kerja secara bersama-sama menjadi faktor yang dikaji dalam kaitannya dengan kinerja karyawan sektor jasa (Maulani, 2024).

Beban tugas memiliki keterkaitan dengan capaian kerja pegawai. Beban tugas yang proporsional memungkinkan pegawai bekerja secara maksimal sebab pekerjaan masih dapat diselesaikan sesuai kapasitas dan waktu yang tersedia (Uma & Swasti, 2024). Namun demikian, apabila beban tugas terlampau berat, pegawai berpotensi mengalami kelelahan baik secara fisik maupun mental. Kondisi ini dapat memicu penurunan konsentrasi, proses kerja yang melambat, serta peluang terjadinya kekeliruan yang semakin besar (Sukmawati & Hermana, 2024; Rusdiana et al., 2025).

Ketika karyawan mampu bekerja dengan baik serta dapat memberikan kinerja yang optimal, maka akan dapat menghasilkan kualitas pekerjaan yang semakin baik Nabawi (2019). Kinerja karyawan yang baik akan membuat kinerja perusahaan secara keseluruhan menjadi baik dan sebaliknya kinerja karyawan yang buruk akan menurunkan tingkat kinerja perusahaan Ramban dan Edalman dalam Uma & Swasti (2024). Peningkatan kinerja karyawan tidak terlepas dari kesesuaian pemberian beban kerja karena hal tersebut erat kaitannya dengan kualitas kinerja yang dihasilkan. Kapasitas karyawan dalam menerima tingkatan beban kerja pasti berbeda-beda. Pemberian beban kerja yang terlalu berat akan berdampak pada terhambatnya penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, selain itu secara tidak langsung akan menurunkan kepuasan karyawan dalam bekerja Kirana et al., dalam Uma (2024).

Di sisi lain, beban tugas yang terlampau ringan juga dapat menyebabkan potensi pegawai tidak termanfaatkan secara optimal. Oleh sebab itu, perusahaan perlu menetapkan beban tugas yang seimbang dengan kapasitas pegawai serta kondisi pekerjaan yang ada.

Penelitian terdahulu menempatkan beban kerja bersama variabel lain, seperti stres kerja, kompensasi, motivasi kerja, dan lingkungan kerja, sebagai faktor yang dikaitkan dengan kinerja karyawan (Aeni et al., 2025; Mardian et al., 2025; Prasiltia, 2025; Rivalzi et al., 2025). Beban kerja dan lingkungan kerja juga dikaji dalam kaitannya dengan kepuasan kerja karyawan (Fadhilah & Prahiawan, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa hubungan beban kerja dengan kinerja perlu dipahami secara kontekstual, termasuk melalui pengalaman langsung karyawan dalam situasi kerja sehari-hari.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memanfaatkan metode kualitatif dengan sifat deskriptif. Metode kualitatif dipilih sebab penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam pengalaman pegawai terkait beban tugas beserta kaitannya dengan capaian kerja. Penelitian ini tidak menitikberatkan pada perhitungan statistik, melainkan pada informasi yang diperoleh dari pengalaman dan penuturan informan. Penelitian dilaksanakan pada bulan September tahun 2026, dengan pengumpulan data dilakukan langsung di lokasi usaha.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Toko Online Brownies Bella yang bertepat di Jl. Kramat No. 75, RT02/RW.10, Rengas, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, Banten 15412.

Informan Penelitian

Informan pada penelitian ini dipilih memakai teknik purposive sampling, yakni menentukan individu yang dinilai mengetahui dan terlibat secara langsung dalam aktivitas operasional Brownies Bella. Informan tersebut meliputi pemilik atau pengelola Brownies Bella, pegawai bagian produksi, pegawai bagian pengemasan, serta pegawai yang menangani pesanan atau layanan pelanggan. Informan dalam penelitian ini berjumlah enam orang, yaitu satu pemilik (owner) dan lima karyawan yang mewakili bagian produksi brownies, produksi Dubai Chewy Cookie, admin customer service, admin

marketplace dan packing, serta asisten baker. Pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh dari para informan telah berulang dan dinilai memadai untuk menjawab tujuan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilaksanakan secara tatap muka dengan informan guna menggali pengalaman mereka mengenai beban tugas dan capaian kerja. Wawancara menggunakan pedoman semi-terstruktur yang mencakup kondisi beban kerja, faktor penyebab, dampak terhadap kinerja, dan upaya mengatasinya, dengan durasi sekitar 10 – 15 menit per informan.

Selanjutnya, observasi dilaksanakan dengan mencermati aktivitas pegawai saat menjalankan pekerjaannya, mencakup proses penerimaan pesanan, produksi, pengemasan, pencatatan, hingga layanan kepada pelanggan. Selain itu, peneliti mengumpulkan data berupa foto aktivitas operasional, catatan pekerjaan, rekapitulasi jumlah pesanan pada rentang waktu tertentu, dan pembagian tugas.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui empat tahap yang saling berkaitan. Tahap pertama adalah pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan beban kerja dan kinerja karyawan pada Toko Online Brownies Bella. Data yang diperoleh kemudian direduksi dengan cara dipilih, disaring, dan dirangkum sehingga hanya informasi yang relevan dengan fokus penelitian yang dipertahankan. Selanjutnya, data disajikan secara sistematis berdasarkan tema yang berkaitan dengan beban kerja dan kinerja karyawan. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan mengenai keterkaitan beban kerja dengan kinerja karyawan berdasarkan hasil penelitian.

Keabsahan Data

Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari karyawan dan pemilik, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, pengamatan, dan dokumentasi seperti rekapitulasi pesanan dan pembagian tugas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang karyawan dan 1 orang owner pada Toko Online Brownies Bella, diperoleh informasi mengenai kondisi beban kerja, faktor yang menyebabkan meningkatnya beban kerja, dampaknya terhadap kinerja karyawan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya.

Berikut merupakan hasil wawancara yang telah dikelompokkan berdasarkan kondisi beban kerja, faktor penyebab, dampak terhadap kinerja, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi beban kerja:

Tabel 1 Ringkasan Hasil Wawancara Karyawan Brownies Bella

Informan	Kondisi Beban Kerja	Faktor yang Menyebabkan Beban Kerja	Dampak terhadap Kinerja	Upaya Mengatasi
Karyawan 1 – Produksi Brownies	Beban kerja cukup banyak, tetapi produksi brownies lebih sedikit dibanding Dubai Chewy Cookie.. Setelah produksi brownies selesai, karyawan dapat berpindah untuk membantu produksi Dubai Chewy Cookie.	Beban kerja meningkat ketika pekerjaan Dubai Chewy Cookie sedang banyak sehingga karyawan produksi brownies ikut membantu bagian tersebut.	Pekerjaan menjadi lebih fleksibel karena karyawan perlu berpindah membantu bagian lain sesuai kebutuhan produksi.	Membantu produksi Dubai dan packing setelah tugas utama selesai.
Karyawan 2 – Produksi Dubai Chewy Cookie	Beban kerja tergolong tinggi karena jumlah pesanan Dubai Chewy Cookie dalam sehari sangat banyak, dan harus mengejar target waktu.	Jumlah pesanan dan tuntutan penyelesaian sesuai target.	Karena mengejar waktu dan target, pekerjaan sering dilakukan secara terburu-buru.	Bekerja bersama tim dan mendapat bantuan dari bagian lain.
Karyawan 3 – Admin Customer Service	Beban kerja meningkat pada pukul 12.00–15.00 karena banyak chat dan complain melalui TikTok.	Banyaknya chat dan komplain yang masuk dalam membuat pekerjaan admin menjadi lebih padat.	Kesulitan menentukan prioritas chat, sehingga memengaruhi kelancaran pekerjaan dalam membalas chat.	Menentukan prioritas chat dan menangani komplain secara profesional.
Karyawan 4 – Admin Marketplace + Packing	Beban kerja sangat padat saat pesanan tinggi, mencapai sekitar 700 resi per hari., sehingga proses marketplace dan packing menjadi sangat padat.	Tingginya jumlah pesanan yang harus diproses, dalam waktu yang bersamaan.	Meningkatkan risiko kesalahan pengiriman, seperti jumlah barang kurang, atau barang yang dikirim tidak sesuai pesanan.	Memisahkan resi berdasarkan SKU untuk mempermudah packing.
Karyawan 5 – Asisten Baker	Beban kerja padat karena menangani produksi dan pesanan instan tanpa banyak jeda.	Banyaknya pesanan instan dan kedatangan kurir yang terus berlangsung.	Pekerjaan menjadi padat dan waktu istirahat terbatas hingga perlu mendapatkan backup dari karyawan lain, karena harus terus menyesuaikan	Istirahat dilakukan bergantian dengan bantuan karyawan lain.

Informan	Kondisi Beban Kerja	Faktor yang Menyebabkan Beban Kerja	Dampak terhadap Kinerja	Upaya Mengatasi
			dengan pesanan instan.	
Owner	Beban kerja paling padat terdapat pada tim produksi Dubai Chewy Cookie.	Tingginya pesanan, pesanan instan, dan target pengiriman hari yang sama. di hari yang sama untuk pesanan sebelum pukul 15.00 WIB.	Karyawan harus mengejar target dan waktu penyelesaian.	Bantuan antarbagian dan evaluasi pekerjaan secara berkala.

Berdasarkan hasil wawancara, beban kerja karyawan Brownies Bella berbeda sesuai dengan tanggung jawab dan kondisi pekerjaan. Beban kerja meningkat ketika jumlah pesanan bertambah, terutama saat produksi, pelayanan pelanggan, dan pengiriman berlangsung bersamaan. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja berubah sesuai dengan kondisi operasional.

Bagian produksi menjadi salah satu bagian yang cukup banyak menghadapi beban kerja ketika permintaan meningkat. Karyawan tidak hanya mengerjakan tugas utama, tetapi juga dapat membantu bagian lain setelah pekerjaannya selesai. Sementara itu, bagian admin dan packing membutuhkan ketelitian dalam menangani pesanan dan komunikasi dengan pelanggan agar kesalahan dapat diminimalkan.

Kerja sama antar karyawan menjadi salah satu cara untuk mengurangi beban kerja. Karyawan dapat saling membantu setelah tugas utamanya selesai, sedangkan waktu istirahat dapat diatur secara bergantian agar operasional tetap berjalan. Evaluasi dari owner juga membantu mengetahui kondisi dan permasalahan yang terjadi di lapangan.

Beban kerja dapat memengaruhi kecepatan, konsentrasi, dan ketelitian karyawan. Ketika pekerjaan harus diselesaikan dalam waktu terbatas, karyawan dapat merasa terburu-buru dan waktu istirahat menjadi lebih terbatas. Meskipun demikian, karyawan tetap berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan mempertahankan pelayanan kepada pelanggan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, beban kerja karyawan di Brownies Bella dipengaruhi oleh kondisi operasional yang berubah sesuai dengan jumlah pesanan. Ketika pesanan meningkat, karyawan tidak hanya menyelesaikan tugas utama, tetapi juga membantu pekerjaan lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa beban kerja tidak hanya berkaitan dengan banyaknya tugas, tetapi juga dengan waktu yang tersedia dan tanggung jawab yang harus diselesaikan. Hal ini sesuai dengan teori menurut Purwatiningsih dan Pamungkas dalam Indrayana & Putra (2024) menjelaskan bahwa beban kerja erat kaitannya dengan sesuatu yang menyangkut pekerjaan, dimana penilaian mengenai tugas atau tanggung jawab yang memerlukan mental dan fisik serta harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu pasti mempunya dampak positif dan negatif terhadap suatu pekerjaan. Temuan ini juga menegaskan bahwa beban kerja memiliki dimensi fisik dan mental, sehingga pengukurannya perlu dilakukan secara sistematis, misalnya melalui metode Workload Analysis (Suherman et al., 2025) atau Full-Time Equivalent dan Rating Scale Mental Effort (Azizy et al., 2024).

Dari sisi faktor yang menyebabkan beban kerja, hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah pesanan menjadi salah satu penyebab utama meningkatnya beban kerja karyawan. Banyaknya pesanan membuat karyawan harus mengejar target produksi dan waktu penyelesaian. Adapun indikator-indikator beban kerja Menurut Ali et al., dalam Indrayana (2024) antara lain, yaitu banyaknya pekerjaan, target kerja, kebosanan, standar pekerjaan, dan kondisi pekerjaan. Faktor target kerja dan banyaknya pekerjaan juga menjadi perhatian dalam berbagai penelitian yang mengaitkan beban kerja dengan kinerja pada sektor jasa (Apsari et al., 2025; Rusdiana et al., 2025).

Pada bagian admin customer service, peningkatan beban kerja lebih banyak terjadi pada jam tertentu, terutama sekitar pukul 12.00–15.00 WIB. Banyaknya chat dan komplain yang masuk melalui TikTok secara bersamaan membuat admin perlu menentukan pekerjaan yang harus diprioritaskan. Meskipun karyawan tetap berusaha memberikan pelayanan secara profesional, banyaknya pesan yang masuk dalam waktu bersamaan dapat membuat proses membalas chat menjadi kurang efektif. Dari sisi admin marketplace dan packing, Jumlah resi yang dapat mencapai sekitar 700 resi dalam sehari membuat proses pengelolaan pesanan dan packing menjadi sangat padat. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengiriman, seperti jumlah barang yang kurang, atau barang yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan. Beban kerja juga terlihat pada asisten baker yang tidak hanya membantu produksi brownies dan Dubai Chewy Cookie, tetapi juga menangani pesanan instan. Pesanan yang datang terus-menerus membuat pekerjaan berlangsung dengan sedikit waktu jeda. Bahkan, ketika tim produksi belum siap menyelesaikan pesanan untuk proses pick-up, asisten baker perlu membantu menangani pesanan tersebut. Kondisi ini menyebabkan waktu istirahat menjadi terbatas sehingga karyawan membutuhkan bantuan atau backup dari karyawan lain ketika akan beristirahat. Tingginya tuntutan pada fungsi pelayanan pelanggan ini relevan dengan kajian beban kerja pada unit layanan pelanggan yang dilakukan Karman et al. (2023), sedangkan risiko kesalahan pada proses pemenuhan pesanan memperlihatkan pentingnya aspek ketelitian sebagai indikator kinerja karyawan ritel (Susanti, 2026).

Dari hasil wawancara, dapat dilihat bahwa beban kerja yang tinggi tidak selalu memberikan dampak negatif terhadap kinerja karyawan. Terdapat bentuk kerja sama antarbagian yang membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan ketika pesanan meningkat. Hal tersebut menunjukkan adanya fleksibilitas dalam pembagian pekerjaan untuk menyesuaikan dengan kondisi operasional yang sedang terjadi. Fleksibilitas tersebut sejalan dengan pentingnya fleksibilitas kerja pada karyawan UMKM yang dikaji oleh Wibowo dan Kusdiyanto (2024).

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menimbulkan beberapa kendala terhadap kinerja. Pada produksi Dubai Chewy Cookie, karyawan terkadang harus bekerja secara terburu-buru karena mengejar target dan waktu penyelesaian. Pada bagian admin marketplace dan packing, tingginya jumlah pesanan dapat meningkatkan risiko kesalahan pengiriman. Sementara itu, pada customer service, banyaknya chat dan komplain dapat membuat karyawan mengalami kesulitan dalam menentukan pesan yang harus diprioritaskan. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja perlu dikelola agar tidak mengurangi ketelitian dan kelancaran pekerjaan.

Upaya yang dilakukan Toko Online Brownies Bella dalam mengatasi kondisi tersebut adalah dengan menerapkan kerja sama dan bantuan antarbagian. Karyawan yang telah menyelesaikan tugas utamanya dapat membantu bagian lain yang sedang memiliki beban kerja lebih tinggi. Selain itu, pembagian resi berdasarkan SKU dilakukan untuk mempermudah proses packing dan mengurangi kemungkinan kesalahan. Waktu istirahat juga dilakukan secara bergantian dengan adanya bantuan dari karyawan lain sehingga pekerjaan tetap dapat berjalan. Upaya ini merupakan bentuk strategi peningkatan kinerja di tingkat operasional sebagaimana dibahas dalam kajian Ranto (2024), serta menunjukkan peran lingkungan kerja yang suportif bagi pelaku e-commerce (Yu, 2023).

Dari sisi implikasi praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Toko Online Brownies Bella untuk melakukan pengelolaan beban kerja secara lebih teratur, terutama pada bagian yang memiliki jumlah pekerjaan tinggi seperti produksi Dubai Chewy Cookie, marketplace dan packing, serta customer service. Pembagian tugas yang jelas, penyesuaian jumlah tenaga kerja dengan volume pesanan, serta koordinasi antarbagian dapat membantu mengurangi tekanan kerja dan risiko kesalahan dalam pekerjaan.

Jadi secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa beban kerja pada Toko Online Brownies Bella dipengaruhi oleh jumlah pesanan, target waktu, pesanan instan, serta banyaknya chat dan komplain pelanggan. Beban kerja yang tinggi dapat memengaruhi kecepatan dan ketelitian karyawan, tetapi kerja sama antarbagian membantu pekerjaan tetap berjalan dengan baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa beban kerja karyawan pada Toko Online Brownies Bella berbeda-beda sesuai dengan tugas dan kondisi pekerjaan masing-masing. Beban kerja meningkat terutama ketika jumlah pesanan bertambah, adanya target waktu penyelesaian, pesanan instan, serta meningkatnya chat dan komplain pelanggan.

Beban kerja yang tinggi dapat memengaruhi kinerja karyawan, terutama dalam hal kecepatan, ketelitian, dan kelancaran dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi pekerjaan yang padat dan tuntutan waktu dapat meningkatkan risiko kesalahan, seperti kesalahan dalam pengiriman maupun keterlambatan dalam menangani pelanggan.

Dalam mengatasi beban kerja tersebut, Brownies Bella menerapkan kerja sama antarbagian. Karyawan dapat membantu bagian lain ketika tugas utamanya telah selesai, mengatur waktu istirahat secara bergantian, serta menggunakan pembagian resi berdasarkan SKU untuk mempermudah proses packing dan mengurangi kesalahan.

DAFTAR PUSTAKA

Aeni, A., Handaru, A. W., & Hidayat, N. (2025). Pengaruh beban kerja, stres kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada CV X. *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 3*(1), 43–65. https://doi.org/10.62710/35682996

Apsari, C., Kasran, M., & Dewi, S. R. (2025). The influence of workload and work stress on employee performance at PT Bank BRI Palopo Branch. *Journal of Applied Business, Taxation and Economics Research, 5*(2), 245–254. https://doi.org/10.54408/jabter.v5i2.472

Azizy, A. R., Rusindiyanto, & Sari, R. N. (2024). Workload analysis using the full-time equivalent and rating scale mental effort methods in the production division. *Journal La Multiapp, 5*(6), 813–823. https://doi.org/10.37899/journallamultiapp.v5i6.1587

Fadhilah, A. R. N., & Prahiawan, W. (2024). The effect of workload and work environment on job satisfaction in company employees: (Empirical and theoretical studies). *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JUMANIS BAJA), 6*(1), 71–78. https://doi.org/10.47080/jmb.v6i1.3259

Indrayana, D. S., & Putra, F. I. F. S. (2024). Pengaruh beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis, 2*(1), 9–18. https://doi.org/10.30787/jiembi.v2i1.1407

Karman, Musa, C. I., Dipoatmodjo, T. S. P., Hasbiah, S., & Natsir, U. D. (2023). The effect of workload and work stress on employee performance at PT PLN (Persero) Customer Service Unit Karebosi City of Makassar. *Economics and Business Journal (ECBIS), 1*(3), 147–156. https://doi.org/10.47353/ecbis.v1i3.21

Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. F., Fani, T., Sari, A. P., ... & Bahri, S. (2021). *Analisis beban kerja dan produktivitas kerja*. Yayasan Kita Menulis.

Mardian, M., Anwar, S. M., & Mustafa, S. W. (2025). Effect of workload, work stress management, and work motivation on employee performance at PDAM Tirta Bukae Luwu Utara. *BIMA Journal (Business, Management, & Accounting Journal), 6*(2), 1227–1238. https://doi.org/10.37638/bima.6.2.1227-1238

Maulani, I. (2024). Pengaruh lingkungan kerja, beban kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Dentalcare Solution. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 10*(3), 2065–2072. https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i3.2510

Nabawi, R. (2019). Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 2*(2), 170–183. https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3667

Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan beban kerja terhadap kinerja. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital (Ekobil), 1*(2), 108–110.

Prasiltia, S. (2025). Pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja kerja karyawan pada PT. XYZ. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4*(4), 13958–13966. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.5945

Ranto, D. W. P. (2024). Strategi peningkatan kinerja karyawan sebagai upaya peningkatan kinerja organisasi: Systematic literature review. *Jurnal E-Bis, 8*(1), 1–12. https://doi.org/10.37339/e-bis.v8i1.1283

Rivalzi, R., Sungkono, S., & Karnama, M. M. (2025). Pengaruh motivasi kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PT HLI Green Power. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 8*(3), 3966–3981. https://doi.org/10.31539/costing.v8i3.15084

Rusdiana, E., Istiqomah, Nurdin, A. C., & Hermawan, R. A. (2025). The impact of workload, work stress and work environment on nurse performance at QADR Hospital, Tangerang Regency. *International Journal of Economics, Management and Accounting (IJEMA), 2*(11), 892–899. https://doi.org/10.47353/ijema.v2i11.274

Suherman, R. L., Safariyani, E., & Siagian, N. P. R. (2025). Analysis of employee workload using the workload analysis (WLA) method (Case study at production department 1A of PT XYZ). *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri, 23*(1), 106–113. https://doi.org/10.24014/sitekin.v23i1.38472

Sukmawati, R., & Hermana, C. (2024). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis, 4*(1), 51–56. https://doi.org/10.29313/jrmb.v4i1.4019

Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 9*(2), 952–962. https://doi.org/10.35673/ajmpi.v9i2.429

Susanti, S. (2026). Pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Indomarco Prismatama Cabang Tangerang 1. *Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset, 4*(1), 56–63. https://doi.org/10.61132/lokawati.v4i1.2469

Uma, A. T., & Swasti, I. K. (2024). Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. X. *Ekonomis: Journal of Economics and Business, 8*(1), 181–193. https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1295

Wibowo, S. W., & Kusdiyanto, K. (2024). Pengaruh beban kerja dan fleksibilitas kerja terhadap work-life balance karyawan (Studi pada karyawan industri UMKM di Kota Surakarta). *SEIKO: Journal of Management & Business, 7*(2), 980–989. https://doi.org/10.37531/sejaman.v7i2.7920

Yu, R. (2023). E-commerce practitioners' work motivation, well-being and job performance: Basis for work environment support framework. *International Journal of Research Studies in Management, 11*(13), 153–160. https://doi.org/10.5861/ijrsm.2023.1171