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 UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA OUTLET LAWSON KECAMATAN PASAR KEMIS KABUPATEN TANGERANG

Haryanti[1*], Risalatu Sarifah[2], Yeti Fitri Yeni[3]
[1,2,3]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Indonesia
E-mail korespondensi: hr.yntiii4@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kondisi beban kerja karyawan dan keterkaitannya dengan kepuasan kerja pada Outlet Lawson Kecamatan Pasar Kemis, Kabupaten Tangerang, sebagai dasar perumusan upaya peningkatan kepuasan kerja. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal pada satu gerai ritel modern. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur terhadap enam informan, yaitu lima karyawan pelaksana dan satu kepala toko, yang dilengkapi observasi nonpartisipan dan dokumentasi. Analisis data mengikuti model interaktif reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan, dengan keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja masih dapat dikelola pada kondisi normal, tetapi meningkat tajam pada akhir pekan, jam ramai, dan saat pesanan daring masuk bersamaan dengan pelanggan di gerai. Kondisi tersebut diperberat oleh komposisi dua orang per shift yang sesekali berkurang menjadi satu orang, pembagian tugas yang bergantung pada rekan satu shift, tugas berbatas waktu, serta miskomunikasi dalam pembuatan pesanan yang memicu kesalahan produk. Temuan juga mengungkap kesenjangan persepsi antara kepala toko yang menilai beban kerja telah sesuai dan karyawan yang merasakan kewalahan serta kelelahan. Kepuasan kerja karyawan ternyata tidak hanya dibentuk oleh beban kerja, tetapi juga oleh hubungan dengan rekan kerja, lingkungan kerja, gaji, dan apresiasi perusahaan yang berperan sebagai sumber daya penyangga. Penelitian ini merekomendasikan penjadwalan berbasis pola keramaian, standardisasi pembagian tugas per shift, prosedur komunikasi pesanan yang baku, serta forum dialog rutin antara kepala toko dan karyawan.

Kata kunci: Beban Kerja; Kepuasan Kerja; Ritel Modern; Job Demands–Resources; Penelitian Kualitatif.

ABSTRACT

This study aims to analyze employees' workload and its relationship with job satisfaction at the Lawson outlet in Pasar Kemis District, Tangerang Regency, as a basis for formulating efforts to improve job satisfaction. It employs a descriptive qualitative approach with a single case study design in one modern retail store. Data were collected through semi-structured interviews with six informants, namely five frontline employees and one store manager, complemented by non-participant observation and documentation. Data were analyzed using the interactive model of data reduction, data display, and conclusion drawing and verification, while trustworthiness was ensured through source and method triangulation. The findings show that workload remains manageable under normal conditions but rises sharply during weekends, peak hours, and when online orders arrive simultaneously with in-store customers. This condition is intensified by a two-person shift composition that occasionally drops to one person, task allocation that depends on the shift partner, deadline-bound tasks, and miscommunication in order preparation that leads to product errors. The study also reveals a perception gap between

the store manager, who considers the workload appropriate, and employees, who report feeling overwhelmed and exhausted. Job satisfaction is shaped not only by workload but also by coworker relationships, the work environment, pay, and company appreciation, which function as buffering resources. The study recommends demand-based scheduling, standardized task allocation per shift, a standard order communication procedure, and regular dialogue forums between the store manager and employees.

Keywords: *Workload; Job Satisfaction; Modern Retail; Job Demands–Resources; Qualitative Research.*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia tetap menjadi penentu utama keberhasilan organisasi, sebab teknologi secanggih apa pun tidak akan menghasilkan nilai tanpa manusia yang menjalankannya dengan sepenuh hati. Namun, data global terbaru memperlihatkan bahwa kondisi psikologis pekerja justru sedang berada dalam tekanan yang serius. Laporan *State of the Global Workplace 2026* mencatat bahwa hanya 20% karyawan di dunia yang benar-benar terlibat (*engaged*) dalam pekerjaannya pada 2025, turun dari 23% pada 2023 dan 21% pada 2024, sementara 40% karyawan mengaku mengalami stres berat pada hari sebelumnya (Gallup, 2026). Kelompok yang paling rentan adalah pekerja di lokasi yang pekerjaannya tidak dapat dilakukan dari jarak jauh, seperti karyawan ritel garis depan, yang tingkat keterlibatannya hanya 17% dan proporsi yang merasa hidupnya berkembang hanya 32% (Gallup, 2026). Angka-angka ini mengingatkan bahwa di balik setiap transaksi kasir yang cepat terdapat manusia yang menanggung tuntutan kerja, kelelahan, dan harapan akan perlakuan yang adil.

Beban kerja yang berlebihan bukan sekadar persoalan produktivitas, melainkan juga persoalan kesehatan dan kemanusiaan. Estimasi bersama World Health Organization (WHO) dan International Labour Organization (ILO) menunjukkan bahwa pada 2016 terdapat sekitar 488 juta orang, atau 8,9% populasi global, yang bekerja 55 jam atau lebih per minggu, dan paparan tersebut berkaitan dengan 745.194 kematian akibat penyakit jantung iskemik dan stroke (Pega et al., 2021). Beban penyakit akibat jam kerja panjang ini tercatat sangat besar di kawasan Asia Tenggara dan Pasifik Barat, kawasan tempat Indonesia berada, sehingga isu ini memiliki relevansi langsung bagi dunia kerja nasional (Pega et al., 2021). Pada level psikologis, tuntutan kerja yang terus-menerus melampaui kapasitas individu menjadi pemicu utama stres kronis yang berujung pada *burnout*, yakni kelelahan emosional, sinisme, dan menurunnya rasa berprestasi (Edú-Valsania et al., 2022). Dengan demikian, pengelolaan beban kerja merupakan bagian dari tanggung jawab etis organisasi untuk menjaga martabat dan kesejahteraan pekerjanya.

Secara teoretis, keterkaitan antara beban kerja dan kepuasan kerja dapat dijelaskan melalui teori *Job Demands–Resources* (JD-R). Teori ini memandang bahwa setiap pekerjaan memiliki tuntutan (*job demands*) yang menguras energi dan sumber daya (*job resources*) yang memulihkan energi serta menumbuhkan motivasi (Bakker et al., 2023a). Perkembangan teori JD-R dalam satu dekade terakhir menekankan bahwa interaksi antara tuntutan dan sumber daya bersifat multilevel, sehingga kondisi tim dan praktik kepemimpinan turut menentukan bagaimana individu merasakan beban kerjanya (Bakker et al., 2023b). Kajian sistematis juga menegaskan bahwa tekanan waktu dan beban kerja kuantitatif merupakan bentuk tuntutan kerja yang paling sering ditemukan di berbagai sektor (Galanakis & Tsitouri, 2022). Dalam konteks ritel, studi terhadap 708 karyawan jaringan toko bahan pangan memperlihatkan bahwa tingginya produktivitas gerai berfungsi sebagai sumber stres, tetapi kepuasan kerja tetap dapat dijaga ketika karyawan merasakan dukungan internal dari perusahaan (Castaldo et al., 2023).

Di Indonesia, sektor perdagangan merupakan salah satu penopang utama penyerapan tenaga kerja. Badan Pusat Statistik mencatat bahwa pada Agustus 2025 jumlah penduduk bekerja mencapai 146,54 juta orang, dan sektor perdagangan besar dan eceran menyerap sekitar 18,73% di antaranya, menjadikannya penyerap tenaga kerja terbesar kedua setelah pertanian (Kontan, 2025a; Investortrust, 2025). Pada Februari 2025, sektor ini bahkan mencatat penambahan tenaga kerja terbanyak, yaitu sekitar 0,98 juta orang, dengan pangsa 19,26% dari seluruh penduduk bekerja (Bisnis.com, 2025). Besarnya serapan tenaga kerja ini menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja di sektor ritel berdampak pada jutaan keluarga Indonesia. Karakter pekerjaan ritel modern yang berbasis shift, padat

interaksi dengan pelanggan, dan menuntut penyelesaian banyak tugas sekaligus membuat isu beban kerja menjadi sangat nyata bagi karyawan garis depan (Kuncoro & Ubaidillah, 2023).

Dinamika tersebut juga terlihat pada jaringan Lawson di Indonesia. Jumlah gerai Lawson menyusut dari 674 unit pada akhir 2023 menjadi 374 unit pada akhir 2024, dan kembali berkurang menjadi 363 unit per Maret 2025 (Bloomberg Technoz, 2025; Kontan, 2025b). Pada Mei 2025, kepemilikan mayoritas pengelola Lawson beralih dari PT Midi Utama Indonesia Tbk kepada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk dengan nilai transaksi sekitar Rp200,45 miliar, disertai arah pembenahan bisnis yang menitikberatkan pada makanan dan minuman siap saji (Detikfinance, 2025; Kontan, 2025b). Perubahan model bisnis semacam ini berpotensi menambah ragam tugas di tingkat gerai, mulai dari penyiapan makanan, pelayanan kasir, hingga pemrosesan pesanan daring, sementara jumlah personel per shift cenderung dijaga tetap ramping. Situasi inilah yang menjadikan analisis beban kerja pada gerai Lawson relevan, bukan hanya bagi manajemen, tetapi juga bagi upaya menjaga kesejahteraan karyawan yang menjadi wajah perusahaan di hadapan pelanggan.

Sejumlah penelitian empiris di Indonesia telah mengonfirmasi keterkaitan antara beban kerja dan kepuasan kerja, meskipun arah dan kekuatannya bervariasi. Penelitian terhadap 47 karyawan perusahaan distributor menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan bahwa stres kerja memediasi sebagian hubungan tersebut (Yulistana & Satrya, 2022). Studi pada pegawai Perum Bulog juga menunjukkan pengaruh negatif beban kerja terhadap kepuasan kerja dan merekomendasikan pembagian tugas yang lebih proporsional (Monika & Suryatni, 2025). Penelitian berpendekatan campuran pada 50 karyawan industri manufaktur bahkan menempatkan beban kerja sebagai faktor paling dominan dengan koefisien 0,425, dengan temuan kualitatif yang menyoroti distribusi beban kerja yang tidak merata antarbagian (Andriani et al., 2025). Sementara itu, studi lain menemukan beban kerja berada pada kategori cukup dengan kepuasan kerja yang tetap baik, sehingga hubungan keduanya sangat dipengaruhi konteks organisasi (Assyofa, 2023; Nurhasanah et al., 2022).

Untuk memahami keterkaitan tersebut secara utuh, kedua konsep perlu ditempatkan dalam kerangka yang jelas. Beban kerja dapat dipahami sebagai kondisi yang muncul ketika kapasitas karyawan terbatas untuk menyelesaikan tuntutan pekerjaan pada tingkat yang diharapkan, sehingga terjadi kesenjangan antara tuntutan dan kemampuan (Nurhandayani, 2022). Kepuasan kerja dipandang sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya, yang mencerminkan selisih antara penghargaan yang diterima dan penghargaan yang dirasa seharusnya diterima (Rulianti & Nurpribadi, 2023). Di antara kedua konsep tersebut, komunikasi organisasi berperan sebagai penghubung penting karena komunikasi yang efektif terbukti berkaitan dengan kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Sugiono & Tobing, 2021). Pemahaman ini membuka kemungkinan bahwa beban kerja yang sama dapat dirasakan berbeda oleh karyawan, bergantung pada kualitas komunikasi dan dukungan yang tersedia di sekelilingnya.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif yang mengukur pengaruh antarvariabel, tetapi belum banyak menggali bagaimana karyawan sendiri memaknai beban kerjanya dalam keseharian shift. Pendekatan kualitatif memberikan ruang untuk memahami fenomena dari sudut pandang partisipan, termasuk konteks, emosi, dan dinamika sosial yang tidak tertangkap oleh angka (Lim, 2025). Analisis tematik yang dilakukan secara reflektif memungkinkan peneliti menyusun pola makna dari pengalaman informan secara sistematis tanpa kehilangan kedalaman cerita mereka (Braun & Clarke, 2021). Kajian metodologis juga menunjukkan bahwa kejenuhan tema dalam wawancara mendalam dapat dicapai pada jumlah informan yang relatif kecil ketika populasinya homogen dan tujuan penelitiannya terfokus (Hennink & Kaiser, 2022; Wutich et al., 2024). Ketepercayaan temuan kualitatif dapat dijaga melalui kredibilitas, keteralihan, ketergantungan, dan konfirmabilitas yang dibangun secara sengaja sepanjang proses penelitian (Ahmed, 2024).

Celah penelitian tersebut semakin terasa pada level gerai minimarket, terutama gerai waralaba di wilayah penyangga ibu kota. Kecamatan Pasar Kemis, Kabupaten Tangerang, merupakan kawasan permukiman dan industri yang padat, sehingga gerai ritel di wilayah ini melayani arus pelanggan yang fluktuatif, terutama pada akhir pekan dan jam pulang kerja. Pengamatan awal pada Outlet Lawson Pasar Kemis menunjukkan bahwa setiap shift umumnya dijalankan oleh dua orang karyawan yang harus menangani pelayanan kasir, penyiapan produk siap saji, penataan barang, pengecekan stok, kebersihan, dan pesanan daring secara bersamaan. Pada kondisi tertentu, jumlah karyawan dalam satu

shift bahkan dapat berkurang menjadi satu orang karena keperluan mendesak. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana karyawan merasakan beban kerjanya dan sejauh mana hal tersebut memengaruhi kenyamanan serta kepuasan mereka dalam bekerja.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi beban kerja yang dialami karyawan Outlet Lawson Kecamatan Pasar Kemis, menganalisis keterkaitannya dengan kepuasan kerja, dan merumuskan upaya pengelolaan beban kerja yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya penerapan teori JD-R pada konteks gerai minimarket berskala kecil dengan menghadirkan suara karyawan garis depan dan kepala toko secara berdampingan. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen gerai dalam menyusun jadwal kerja, pembagian tugas, dan pola komunikasi yang lebih manusiawi. Penelitian ini juga diharapkan menjadi pijakan awal bagi studi lanjutan yang melibatkan lebih banyak gerai dan pendekatan campuran. Pada akhirnya, penelitian ini berangkat dari keyakinan bahwa karyawan yang beban kerjanya dikelola secara adil akan lebih puas, lebih bertahan, dan lebih tulus dalam melayani pelanggan.

Beban kerja secara klasik dipahami sebagai frekuensi rata-rata kegiatan pekerjaan dalam rentang waktu tertentu yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja (Paijan & Putri, 2019). Pemahaman yang lebih kontemporer menempatkan beban kerja sebagai kesenjangan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas individu, sehingga beban kerja menjadi bermasalah ketika keterbatasan karyawan menghambat tercapainya hasil kerja yang diharapkan (Nurhandayani, 2022). Beban kerja memiliki dimensi kuantitatif, yaitu banyaknya tugas yang harus diselesaikan, dan dimensi kualitatif, yaitu tingkat kesulitan serta kompleksitas tugas tersebut. Dalam kerangka JD-R, tekanan waktu dan beban kerja kuantitatif termasuk tuntutan kerja yang paling sering memicu kelelahan apabila tidak diimbangi sumber daya yang memadai (Galanakis & Tsitouri, 2022). Pada gerai ritel, beban kerja dipengaruhi oleh jumlah pelanggan, ragam tugas, jumlah personel per shift, serta pola keramaian pada jam-jam tertentu, sehingga sifatnya cenderung berfluktuasi dari waktu ke waktu (Kuncoro & Ubaidillah, 2023).

Kepuasan kerja merupakan sikap positif atau negatif yang ditunjukkan individu terhadap pekerjaannya (Basri & Rauf, 2021). Kepuasan kerja juga dapat dimaknai sebagai sikap umum terhadap pekerjaan yang mencerminkan perbedaan antara penghargaan yang diterima dan penghargaan yang seharusnya diterima menurut persepsi karyawan (Rulianti & Nurpribadi, 2023). Faktor yang memengaruhi kepuasan kerja dapat dikelompokkan menjadi faktor intrinsik yang berasal dari dalam diri karyawan dan faktor ekstrinsik yang berasal dari luar dirinya, seperti lingkungan kerja, komunikasi, dan keseimbangan imbalan (Indriati & Nazhifi, 2022). Rekan kerja merupakan lingkungan sosial terdekat yang dapat meningkatkan kepuasan, karena bagi banyak orang bekerja bukan hanya untuk memperoleh penghasilan, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial (Simahatie & Iba, 2021). Komunikasi yang efektif antaranggota organisasi juga berperan penting dalam membentuk kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Sugiono & Tobing, 2021).

Teori JD-R digunakan dalam penelitian ini sebagai lensa untuk membaca keterkaitan antara beban kerja dan kepuasan kerja. Teori ini mengajukan dua proses utama, yaitu proses gangguan kesehatan ketika tuntutan kerja yang tinggi menguras energi, dan proses motivasional ketika sumber daya kerja menumbuhkan keterlibatan serta kepuasan (Bakker et al., 2023a). Sumber daya kerja tidak hanya berasal dari organisasi, tetapi juga dari tim dan relasi antarpekerja, sehingga dukungan rekan kerja dan kepemimpinan dapat menyangga dampak negatif dari tuntutan yang tinggi (Bakker et al., 2023b). Ketika tuntutan berlangsung terus-menerus tanpa pemulihan yang cukup, karyawan berisiko mengalami *burnout* yang ditandai kelelahan, sikap sinis, dan menurunnya efektivitas diri (Edú-Valsania et al., 2022). Bukti dari sektor ritel memperlihatkan bahwa dukungan internal perusahaan mampu menjaga kepuasan kerja bahkan pada gerai dengan tekanan produktivitas tinggi (Castaldo et al., 2023).

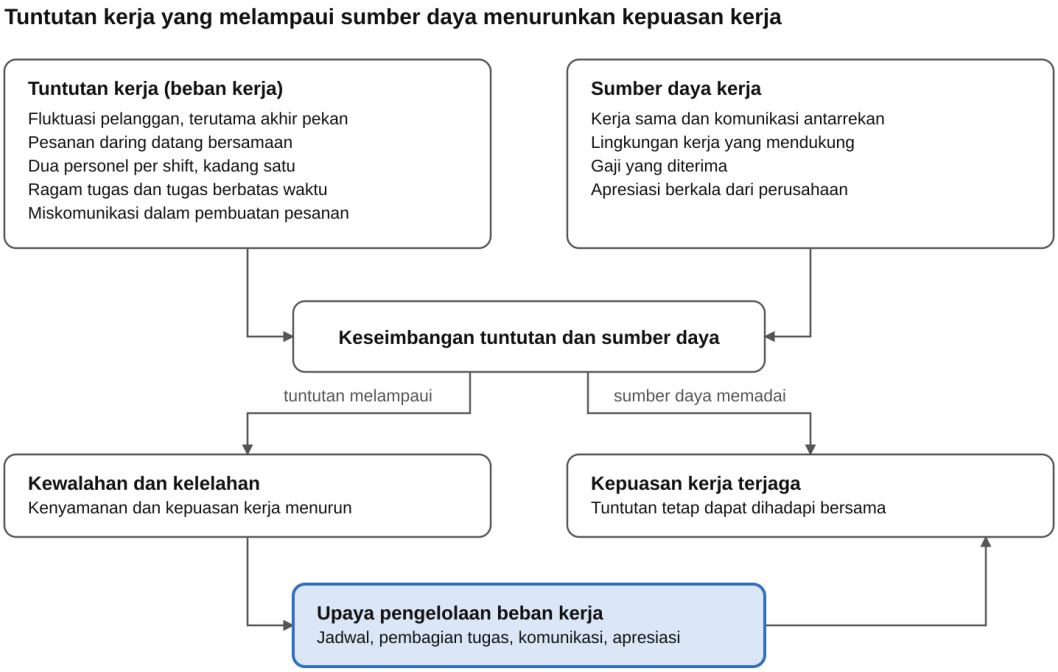
Penelitian terdahulu umumnya menemukan bahwa beban kerja berkaitan dengan kepuasan kerja, tetapi dengan arah dan kekuatan yang berbeda menurut konteks organisasi. Ringkasan beberapa penelitian yang relevan disajikan pada Tabel 1 sebagai dasar penempatan posisi penelitian ini.

Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	**Konteks dan Sampel**	**Metode**	**Temuan Utama**
Andriani et al. (2025)	50 karyawan manufaktur	Campuran; regresi berganda dan triangulasi	Beban kerja paling dominan (β = 0,425); distribusi tugas tidak merata
Monika & Suryatni (2025)	Pegawai Perum Bulog	Kuantitatif; regresi berganda	Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja
Assyofa (2023)	Karyawan perusahaan otomotif	Deskriptif dan verifikatif	Beban kerja berpengaruh signifikan; beban kerja kategori cukup
Castaldo et al. (2023)	708 karyawan ritel bahan pangan	Kuantitatif; SEM multigrup	Dukungan internal menjaga kepuasan kerja di gerai bertekanan tinggi
Kuncoro & Ubaidillah (2023)	Karyawan ritel skala kecil-menengah	Kuantitatif	Beban kerja, konflik, dan stres berkaitan dengan kinerja
Yulistana & Satrya (2022)	47 karyawan distributor	Kuantitatif; analisis jalur	Beban kerja berpengaruh negatif; stres memediasi sebagian

Tabel 1 memperlihatkan bahwa mayoritas penelitian terdahulu bersifat kuantitatif dan dilakukan di luar konteks gerai minimarket. Hanya sebagian kecil yang menggali pengalaman subjektif karyawan, dan itu pun dalam desain campuran dengan porsi kualitatif yang terbatas (Andriani et al., 2025). Penelitian ini memiliki kesamaan dalam membahas beban kerja dan kepuasan kerja, tetapi berbeda pada objek, lokasi, dan pendekatan yang digunakan. Penelitian ini memilih pendekatan kualitatif untuk menangkap dinamika harian dalam satu shift, termasuk kemungkinan adanya perbedaan persepsi antara karyawan pelaksana dan kepala toko. Dengan cara ini, penelitian diharapkan melengkapi temuan statistik terdahulu dengan pemahaman yang lebih kontekstual dan manusiawi.

Kerangka pemikiran penelitian ini menempatkan beban kerja sebagai tuntutan kerja yang bersumber dari kondisi operasional gerai, dan kepuasan kerja sebagai hasil yang dibentuk oleh keseimbangan antara tuntutan dan sumber daya. Tuntutan kerja meliputi fluktuasi jumlah pelanggan, pesanan daring, jumlah personel per shift, ragam tugas, dan tugas berbatas waktu. Sumber daya kerja meliputi kerja sama dan komunikasi antarrekan, lingkungan kerja, gaji, serta apresiasi perusahaan. Ketika tuntutan melampaui sumber daya, karyawan diperkirakan merasakan kewalahan dan kelelahan yang menurunkan kenyamanan dan kepuasan kerja. Sebaliknya, ketika sumber daya memadai, tuntutan yang sama dapat dihadapi tanpa menggerus kepuasan kerja secara berarti.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian Berbasis Teori JD-R

Gambar 1 menunjukkan bahwa kepuasan kerja ditentukan oleh keseimbangan antara tuntutan dan sumber daya, dan upaya pengelolaan beban kerja diarahkan untuk menggeser kondisi kewalahan menuju kepuasan kerja yang terjaga.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal pada Outlet Lawson Kecamatan Pasar Kemis, Kabupaten Tangerang. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami fenomena beban kerja dan kepuasan kerja dari sudut pandang orang-orang yang mengalaminya secara langsung, sehingga data yang dihasilkan berupa kata-kata, cerita, dan perilaku yang dapat diamati, bukan angka (Lim, 2025). Desain studi kasus memungkinkan peneliti menelaah satu unit kerja secara mendalam dalam konteks alaminya, termasuk ritme shift, pola keramaian, dan interaksi antarkaryawan. Peneliti memosisikan diri sebagai instrumen utama yang mendengarkan dengan empati, mencatat dengan cermat, dan menafsirkan dengan tetap berpegang pada data. Dengan cara ini, penelitian tidak bertujuan menguji hipotesis secara statistik, melainkan membangun pemahaman yang utuh tentang bagaimana beban kerja dirasakan dan dimaknai oleh karyawan.

Lokasi, Waktu, dan Informan Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Outlet Lawson Kecamatan Pasar Kemis, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten, pada tahun 2026 sebagai bagian dari kegiatan mini riset mata kuliah Metodologi dan Kasus Mini Riset. Informan dipilih secara *purposive* dengan kriteria karyawan aktif yang terlibat langsung dalam operasional shift dan kepala toko yang bertanggung jawab atas pembagian kerja di gerai. Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian melibatkan enam informan, yaitu lima karyawan pelaksana yang diberi kode K1 sampai K5 dan satu kepala toko yang diberi kode KT. Jumlah ini dinilai memadai karena kajian empiris menunjukkan kejenuhan tema dalam wawancara mendalam umumnya mulai tercapai pada kelompok informan yang homogen dengan fokus pertanyaan yang sempit (Hennink & Kaiser, 2022). Kecukupan sampel dalam penelitian kualitatif juga ditentukan oleh kekayaan informasi yang diberikan setiap informan, bukan semata-mata oleh banyaknya orang yang diwawancarai (Wutich et al., 2024).

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga teknik yang saling melengkapi, yaitu wawancara semi-terstruktur, observasi nonpartisipan, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan pedoman yang mencakup jumlah karyawan per shift, pembagian tugas, kondisi saat gerai ramai, kendala yang dihadapi, perasaan selama bekerja, serta hal-hal yang membuat karyawan merasa puas atau kurang puas, dan setiap wawancara dilanjutkan hingga informasi yang digali dinilai cukup serta tidak lagi memunculkan hal baru. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan, pembagian tugas, dan situasi kerja pada jam normal maupun jam ramai tanpa ikut campur dalam pekerjaan karyawan. Dokumentasi berupa foto lokasi, aktivitas pelanggan, dan catatan lapangan digunakan untuk memperkuat dan mengonfirmasi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Seluruh informan diberi penjelasan mengenai tujuan penelitian, berpartisipasi secara sukarela, dan identitasnya dirahasiakan melalui penggunaan kode informan.

Fokus Penelitian dan Definisi Konseptual

Agar penggalian data tetap terarah, penelitian ini menetapkan dua fokus utama beserta aspek yang digali pada masing-masing fokus. Beban kerja didefinisikan sebagai sejumlah tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan karyawan dalam waktu tertentu, termasuk pembagian tugas, jumlah pekerjaan, dan kondisi pekerjaan saat gerai ramai. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan positif karyawan terhadap pekerjaannya yang tercermin dari kenyamanan bekerja, keadilan pembagian tugas, hubungan dengan rekan kerja, dan kesesuaian beban kerja dengan kemampuan. Rincian fokus penelitian, aspek yang digali, dan sumber datanya disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Fokus Penelitian dan Aspek yang Digali

Fokus	Aspek yang Digali	Sumber Data
Beban kerja	Jumlah personel per shift; ragam tugas; kondisi jam ramai dan akhir pekan; pesanan daring; tugas berbatas waktu	Wawancara K1–K5 dan KT; observasi
Pembagian tugas dan komunikasi	Keadilan pembagian tugas; kerja sama antarrekan; komunikasi dalam pembuatan pesanan	Wawancara K1–K5; observasi
Kepuasan kerja	Kenyamanan; kelelahan; semangat kerja; gaji; lingkungan kerja; apresiasi perusahaan	Wawancara K1–K5 dan KT; dokumentasi

Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga dengan mengacu pada empat kriteria ketepercayaan, yaitu kredibilitas, keteralihan, ketergantungan, dan konfirmabilitas (Ahmed, 2024). Kredibilitas dibangun melalui triangulasi sumber, yakni membandingkan keterangan karyawan pelaksana dengan keterangan kepala toko, serta triangulasi teknik, yakni memadukan hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi. Keteralihan diupayakan dengan menyajikan deskripsi konteks gerai yang rinci, sehingga pembaca dapat menilai kesesuaian temuan dengan gerai ritel lain yang serupa. Ketergantungan dan konfirmabilitas dijaga melalui pencatatan proses penelitian secara runtut, mulai dari transkrip, catatan lapangan, hingga keputusan pengodean, sehingga jejak analisis dapat ditelusuri kembali. Peneliti juga menjaga refleksivitas dengan menyadari posisi dan prasangka pribadi agar penafsiran tetap bersumber dari data, bukan dari asumsi peneliti (Lim, 2025).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung sejak pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan mengikuti model reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (Miles et al., 2014). Pada tahap reduksi data, transkrip wawancara dan catatan observasi dibaca berulang kali, kemudian diberi kode awal seperti kekurangan personel, pesanan bersamaan, pembagian tugas tidak merata, miskomunikasi, kelelahan, dan apresiasi. Kode-kode yang memiliki makna serupa selanjutnya dikelompokkan menjadi tema yang lebih luas melalui proses analisis tematik yang reflektif dan tidak mekanistis (Braun & Clarke, 2021). Pada tahap penyajian data, tema-

tema tersebut disusun dalam bentuk matriks ringkasan wawancara dan narasi agar pola hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja mudah dipahami. Pada tahap akhir, kesimpulan sementara diverifikasi dengan membandingkannya kembali terhadap data lapangan dan teori JD-R, sehingga kesimpulan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Outlet Lawson Kecamatan Pasar Kemis beroperasi dengan pola shift, dan setiap shift pada umumnya dijalankan oleh dua orang karyawan dengan pembagian tugas masing-masing. Tugas tersebut meliputi pelayanan kasir, penyiapan produk siap saji, penataan barang, pengecekan stok, kebersihan gerai, dan pemrosesan pesanan daring. Wawancara dilakukan terhadap lima karyawan pelaksana dan satu kepala toko, sementara observasi difokuskan pada perbandingan situasi kerja antara jam normal dan jam ramai. Ringkasan keterangan setiap informan disajikan pada Tabel 3, sedangkan hasil pengelompokan kode menjadi tema disajikan pada Tabel 4. Kedua tabel tersebut menjadi dasar uraian tema-tema temuan pada bagian berikutnya.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Wawancara

Informan	Keterangan tentang Beban Kerja	Keterangan tentang Kepuasan Kerja
K1	Satu shift diisi dua orang; cukup pada hari kerja, tetapi sering kurang pada akhir pekan	Merasa kewalahan saat personel tidak mencukupi sehingga timbul kelelahan
K2	Pembagian tugas sudah ada, tetapi kadang satu orang menanggung lebih banyak tergantung rekan satu shift	Pembagian tugas yang tidak merata mengurangi kenyamanan bekerja
K3	Saat ramai, personel tidak mencukupi, terutama ketika pesanan daring datang bersamaan sehingga pekerjaan menjadi *keteter*	Sering merasa kewalahan dan lelah
K4	Jumlah *jobdesk* terlalu banyak untuk dua orang dan sebagian tugas memiliki tenggat tertentu	Merasa lelah dan tertekan ketika pekerjaan tidak selesai tepat waktu
K5	Saat ramai sering terjadi miskomunikasi dalam pembuatan pesanan sehingga produk yang dibuat keliru	Kesalahan kerja menambah beban dan membuat kurang nyaman
KT	Beban kerja dinilai sudah sesuai dengan kemampuan dan jumlah karyawan yang tersedia	Apresiasi perusahaan diberikan secara berkala dan dinilai cukup mendukung semangat kerja

Tabel 4. Matriks Tema, Kode, dan Informan Pendukung

Tema	Kode Utama	Informan dan Sumber Pendukung
Beban kerja berfluktuasi menurut waktu	Akhir pekan; jam ramai; pesanan daring bersamaan	K1, K3; observasi
Keterbatasan personel dan tugas berbatas waktu	Dua orang per shift; kadang satu orang; banyak *jobdesk*; tenggat	K1, K4, KT
Pembagian tugas dan komunikasi yang rapuh	Bergantung rekan shift; miskomunikasi pesanan; kesalahan produk	K2, K5; observasi
Kesenjangan persepsi beban kerja	Penilaian kepala toko berbeda dengan pengalaman karyawan	KT dibandingkan K1–K5
Sumber daya penyangga kepuasan	Rekan kerja; lingkungan kerja; gaji; apresiasi	K1–K5, KT

Tema 1: Beban kerja berfluktuasi mengikuti waktu. Para informan sepakat bahwa beban kerja pada hari biasa umumnya masih dapat ditangani oleh dua orang dalam satu shift. Situasi berubah pada akhir pekan dan jam-jam ramai, ketika jumlah pelanggan meningkat dan pekerjaan menumpuk dalam waktu yang singkat (K1). Tekanan paling terasa ketika pesanan daring masuk bersamaan dengan antrean pelanggan di gerai, sehingga karyawan harus berpindah cepat antara kasir, penyiapan produk, dan pengemasan pesanan (K3). Observasi menguatkan keterangan ini, karena kepadatan aktivitas terlihat jelas pada waktu-waktu tertentu dan mereda kembali di luar jam tersebut. Dengan kata lain, persoalan utama bukan beban kerja yang selalu tinggi, melainkan lonjakan beban kerja yang tidak diimbangi penyesuaian jumlah tenaga.

Tema 2: Keterbatasan personel dan tugas berbatas waktu. Komposisi dua orang per shift menjadi titik rawan karena seluruh ragam tugas gerai harus dibagi hanya di antara dua orang (K4). Pada kondisi tertentu, jumlah tersebut bahkan berkurang menjadi satu orang karena ada karyawan yang berhalangan atau memiliki keperluan mendesak. Sebagian tugas juga memiliki tenggat, sehingga karyawan merasakan tekanan tambahan ketika tugas tersebut belum selesai sementara pelanggan terus berdatangan (K4). Kondisi ini dirasakan menguras tenaga dan menimbulkan kelelahan, terutama setelah shift yang padat (K1, K3). Temuan ini menunjukkan bahwa beban kerja tidak hanya ditentukan oleh banyaknya tugas, tetapi juga oleh sempitnya ruang gerak waktu dan tenaga untuk menyelesaikannya.

Tema 3: Pembagian tugas dan komunikasi yang rapuh. Gerai sebenarnya telah memiliki pembagian tugas, tetapi pelaksanaannya sangat bergantung pada siapa rekan satu shift dan bagaimana inisiatif masing-masing orang (K2). Akibatnya, ada kalanya satu karyawan merasa menanggung porsi pekerjaan yang lebih besar dibandingkan rekannya, dan hal ini mengurangi kenyamanan bekerja. Saat gerai ramai, komunikasi dalam pembuatan pesanan juga kerap tidak berjalan baik sehingga produk yang dibuat tidak sesuai dengan pesanan pelanggan (K5). Kesalahan seperti ini menimbulkan pekerjaan ulang yang pada gilirannya menambah beban kerja dan rasa tidak nyaman. Pembagian tugas yang belum baku dan komunikasi yang rapuh pada akhirnya menjadi sumber beban kerja tambahan yang sebenarnya dapat dicegah.

Tema 4: Kesenjangan persepsi antara kepala toko dan karyawan. Kepala toko menilai bahwa beban kerja yang diberikan telah sesuai dengan kemampuan dan jumlah karyawan yang tersedia (KT). Penilaian ini berbeda dengan pengalaman kelima karyawan yang secara konsisten menyampaikan rasa kewalahan, kelelahan, atau tekanan pada situasi tertentu. Perbedaan tersebut tidak harus dibaca sebagai pertentangan, karena kepala toko kemungkinan menilai beban kerja dari rata-rata kondisi operasional, sedangkan karyawan merasakannya pada momen puncak. Meskipun demikian, kesenjangan persepsi ini penting karena keputusan penjadwalan dan pembagian tugas berada di tangan pihak yang memandang beban kerja sudah memadai. Tanpa ruang dialog yang terbuka, pengalaman karyawan pada jam-jam puncak berisiko tidak terlihat dalam pengambilan keputusan.

Tema 5: Sumber daya yang menyangga kepuasan kerja. Di tengah tekanan tersebut, karyawan menyebut rekan kerja, lingkungan kerja, gaji, dan apresiasi perusahaan sebagai hal-hal yang menjaga semangat mereka. Hubungan baik dengan rekan kerja membuat karyawan lebih bersemangat, tetapi semangat yang sama dapat menurun ketika kerja sama dan komunikasi tidak berjalan baik. Apresiasi yang diberikan perusahaan secara berkala dinilai cukup baik, baik oleh kepala toko maupun oleh karyawan (KT). Karyawan juga tetap mampu menyelesaikan pekerjaan pada saat ramai dengan saling membantu dan berbagi tugas secara spontan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja di gerai ini tidak runtuh oleh beban kerja semata, karena masih ada sumber daya sosial dan organisasional yang menopangnya.

Pembahasan

Temuan penelitian ini dapat dibaca dengan jelas melalui lensa teori JD-R. Lonjakan pelanggan, pesanan daring yang bersamaan, keterbatasan personel, dan tugas berbatas waktu merupakan tuntutan kerja yang menguras energi karyawan, sejalan dengan pandangan bahwa tekanan waktu dan beban kerja kuantitatif adalah tuntutan yang paling umum di dunia kerja (Galanakis & Tsitouri, 2022). Rasa kewalahan dan kelelahan yang dituturkan karyawan mencerminkan jalur gangguan kesehatan dalam

teori JD-R, yaitu ketika tuntutan yang tinggi berlangsung tanpa pemulihan yang memadai (Bakker et al., 2023a). Jika kondisi ini berulang setiap akhir pekan tanpa penyesuaian, karyawan berisiko bergerak menuju stres kronis dan *burnout* yang ditandai kelelahan emosional dan menurunnya efektivitas diri (Edú-Valsania et al., 2022). Temuan ini juga sejalan dengan bukti kuantitatif bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan bahwa stres kerja menjadi jembatan di antara keduanya (Yulistana & Satrya, 2022).

Pembagian tugas yang bergantung pada rekan satu shift menunjukkan bahwa persoalan beban kerja tidak hanya menyangkut jumlah, tetapi juga keadilan. Ketika seorang karyawan merasa menanggung porsi yang lebih besar, muncul selisih antara apa yang ia berikan dan apa yang ia rasa seharusnya diterima, yang merupakan inti dari ketidakpuasan kerja (Rulianti & Nurpribadi, 2023). Temuan ini sejalan dengan penelitian campuran yang mengidentifikasi distribusi beban kerja yang tidak merata sebagai sumber utama ketidakpuasan, sekaligus menempatkan beban kerja sebagai faktor paling dominan terhadap kepuasan kerja (Andriani et al., 2025). Rekomendasi penelitian pada pegawai Perum Bulog tentang pentingnya pembagian tugas yang proporsional juga menemukan relevansinya pada konteks gerai minimarket ini (Monika & Suryatni, 2025). Dengan demikian, upaya meningkatkan kepuasan kerja perlu dimulai dari pembagian tugas yang jelas, adil, dan tidak bergantung pada kebiasaan pribadi masing-masing karyawan.

Miskomunikasi dalam pembuatan pesanan menjadi temuan yang menarik karena memperlihatkan bagaimana beban kerja dapat bertambah akibat proses kerja itu sendiri. Kesalahan produk memaksa karyawan mengulang pekerjaan di tengah antrean, sehingga beban kerja yang sudah tinggi menjadi semakin berat. Kondisi ini menguatkan temuan bahwa komunikasi yang efektif berkaitan erat dengan kepuasan dan kinerja karyawan (Sugiono & Tobing, 2021). Konteks bisnis Lawson yang kini menitikberatkan pada makanan dan minuman siap saji juga memperbesar kemungkinan terjadinya kesalahan semacam ini, karena setiap pesanan menuntut penyiapan yang lebih spesifik (Kontan, 2025b). Oleh karena itu, prosedur komunikasi pesanan yang sederhana namun baku dapat menjadi intervensi yang murah tetapi berdampak besar terhadap beban kerja dan kenyamanan karyawan.

Kesenjangan persepsi antara kepala toko dan karyawan memberikan pelajaran penting bagi pengelolaan gerai. Teori JD-R yang berkembang menekankan bahwa tuntutan dan sumber daya bekerja pada berbagai level, termasuk level tim dan kepemimpinan, sehingga cara pemimpin membaca kondisi kerja akan menentukan respons organisasi terhadap beban kerja (Bakker et al., 2023b). Kepala toko yang menilai beban kerja dari kondisi rata-rata mungkin tidak menangkap tekanan pada jam puncak yang justru paling membekas bagi karyawan. Penelitian berpendekatan campuran sebelumnya juga menemukan bahwa triangulasi antara keterangan manajer dan karyawan sering mengungkap persoalan yang tidak tampak dari satu sisi saja (Andriani et al., 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa dialog yang rutin dan aman antara kepala toko dan karyawan merupakan prasyarat agar kebijakan beban kerja benar-benar berpijak pada pengalaman nyata di lapangan.

Di sisi lain, penelitian ini menemukan kondisi yang menggembirakan, yaitu beban kerja yang meningkat tidak membuat pekerjaan terbengkalai karena karyawan saling membantu dan berbagi tugas. Rekan kerja, lingkungan kerja, gaji, dan apresiasi perusahaan berfungsi sebagai sumber daya yang menyangga dampak negatif tuntutan kerja, sebagaimana diproposisikan oleh teori JD-R (Bakker et al., 2023a). Temuan ini sejalan dengan bukti dari ritel bahan pangan bahwa dukungan internal perusahaan mampu menjaga kepuasan kerja bahkan di gerai dengan tekanan produktivitas tinggi (Castaldo et al., 2023). Peran rekan kerja sebagai lingkungan sosial terdekat yang memengaruhi motivasi dan kepuasan juga tampak nyata dalam keseharian gerai ini (Simahatie & Iba, 2021). Hasil ini menjelaskan mengapa sebagian penelitian menemukan beban kerja pada kategori cukup dengan kepuasan kerja yang tetap baik, karena keberadaan sumber daya dapat menahan turunnya kepuasan (Assyofa, 2023).

Secara keseluruhan, penelitian ini mengonfirmasi keterkaitan antara beban kerja dan kepuasan kerja yang ditemukan dalam studi-studi kuantitatif sebelumnya (Paijan & Putri, 2019; Nurhasanah et al., 2022). Namun, pendekatan kualitatif memperlihatkan nuansa yang tidak tertangkap oleh koefisien regresi, yaitu bahwa beban kerja dirasakan secara episodik, dibentuk oleh keadilan pembagian tugas dan kualitas komunikasi, serta dinilai berbeda oleh pimpinan dan pelaksana. Kepuasan kerja juga terbukti bersifat multidimensi, karena dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik secara

bersamaan (Indriati & Nazhifi, 2022). Temuan ini relevan dengan gambaran global bahwa pekerja garis depan yang tidak dapat bekerja jarak jauh memiliki tingkat keterlibatan paling rendah dibandingkan kelompok pekerja lainnya (Gallup, 2026). Dengan kata lain, menjaga kepuasan kerja karyawan ritel memerlukan perhatian yang sama besarnya terhadap pengelolaan tuntutan dan penguatan sumber daya.

Dari sisi implikasi teoretis, penelitian ini memperluas penerapan teori JD-R pada gerai minimarket berskala kecil dengan menunjukkan tiga hal. Pertama, beban kerja di gerai ritel bersifat episodik sehingga analisisnya perlu memperhatikan momen puncak, bukan hanya rata-rata. Kedua, pembagian tugas yang tidak baku dan miskomunikasi dapat mengubah sumber daya potensial, yaitu kerja sama tim, menjadi tuntutan tambahan. Ketiga, persepsi pimpinan terhadap beban kerja menjadi variabel kontekstual yang menentukan apakah tuntutan karyawan direspons atau terabaikan. Ketiga temuan ini dapat dikembangkan menjadi proposisi yang diuji pada penelitian lanjutan dengan desain campuran dan cakupan gerai yang lebih luas.

Dari sisi implikasi praktis, hasil penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan oleh pihak gerai dan manajemen area. Rekomendasi tersebut disusun agar realistis bagi gerai berskala kecil dan tidak memerlukan biaya besar.

1. Menyusun jadwal berbasis pola keramaian, misalnya menambah satu tenaga paruh waktu atau menggeser jam istirahat pada akhir pekan dan jam pulang kerja.
2. Membakukan pembagian tugas per shift dalam daftar periksa sederhana yang dirotasi secara adil, sehingga tidak bergantung pada siapa rekan satu shift.
3. Menerapkan prosedur komunikasi pesanan yang baku, seperti pengulangan pesanan kepada pelanggan dan catatan pesanan tertulis, khususnya untuk produk siap saji dan pesanan daring.
4. Mengadakan forum dialog singkat dan rutin antara kepala toko dan karyawan untuk membahas beban kerja pada jam puncak, sehingga kesenjangan persepsi dapat dijembatani.
5. Mempertahankan dan mengaitkan apresiasi perusahaan dengan kontribusi karyawan pada periode sibuk, agar upaya ekstra mereka terasa dihargai.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa beban kerja memiliki keterkaitan yang nyata dengan kepuasan kerja karyawan pada Outlet Lawson Kecamatan Pasar Kemis, Kabupaten Tangerang. Pada kondisi normal, beban kerja masih dapat ditangani oleh dua orang karyawan per shift dengan pembagian tugas yang ada. Namun, beban kerja meningkat tajam pada akhir pekan, jam ramai, dan saat pesanan daring datang bersamaan dengan pelanggan di gerai, terlebih ketika jumlah personel berkurang menjadi satu orang. Kondisi tersebut diperberat oleh pembagian tugas yang bergantung pada rekan satu shift, tugas berbatas waktu, dan miskomunikasi dalam pembuatan pesanan yang menimbulkan pekerjaan ulang. Akibatnya, karyawan merasakan kewalahan, kelelahan, dan tekanan yang mengurangi kenyamanan serta kepuasan mereka dalam bekerja.

Penelitian ini juga menemukan adanya kesenjangan persepsi antara kepala toko yang menilai beban kerja sudah sesuai dan karyawan yang merasakan tekanan pada momen puncak. Di sisi lain, kepuasan kerja karyawan tetap tertopang oleh hubungan baik dengan rekan kerja, lingkungan kerja, gaji, dan apresiasi berkala dari perusahaan. Sumber daya tersebut membuat karyawan tetap mampu menyelesaikan pekerjaan melalui kerja sama dan saling membantu meskipun tekanan sedang tinggi. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan kerja dibentuk oleh keseimbangan antara tuntutan dan sumber daya, bukan oleh beban kerja semata. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan kerja perlu ditempuh melalui pengelolaan tuntutan kerja yang lebih adil sekaligus penguatan sumber daya yang sudah ada.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmed, S. K. (2024). The pillars of trustworthiness in qualitative research. *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health, 2*, 100051. https://doi.org/10.1016/j.glmedi.2024.100051

Andriani, M., Muttaqin, R., & Mubarok, D. A. A. (2025). Analisis kepuasan kerja karyawan PT Universal Indo Persada. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 11*(4), 2861–2872. https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i4.4602

Assyofa, A. R. (2023). Kompensasi dan beban kerja serta pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (Performa), 20*(1), 1–8. https://doi.org/10.29313/performa.v20i1.11690

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. (2023a). Job demands–resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 10*, 25–53. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933

Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A., & Rodríguez-Muñoz, A. (2023b). La teoría de las demandas y recursos laborales: Nuevos desarrollos en la última década [Job demands–resources theory: New developments over the last decade]. *Journal of Work and Organizational Psychology, 39*(3), 157–167. https://doi.org/10.5093/jwop2023a17

Basri, S. K., & Rauf, R. (2021). Pengaruh semangat kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. *YUME: Journal of Management, 4*(1), 103–120.

Bisnis.com. (2025, 5 Mei). *BPS: Penyerapan tenaga kerja sektor perdagangan naik, ini datanya*. https://ekonomi.bisnis.com/read/20250505/12/1874473/bps-penyerapan-tenaga-kerja-sektor-perdagangan-naik-ini-datanya

Bloomberg Technoz. (2025, 19 Mei). *Sebelum dijual ke Alfamart (AMRT), MIDI tutup 300 gerai Lawson*. https://www.bloombergtechnoz.com/detail-news/71599/sebelum-dijual-ke-alfamart-amrt-midi-tutup-300-gerai-lawson

Braun, V., & Clarke, V. (2021). One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis? *Qualitative Research in Psychology, 18*(3), 328–352. https://doi.org/10.1080/14780887.2020.1769238

Castaldo, S., Ciacci, A., & Penco, L. (2023). Perceived corporate social responsibility and job satisfaction in grocery retail: A comparison between low- and high-productivity stores. *Journal of Retailing and Consumer Services, 74*, 103444. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103444

Detikfinance. (2025, 23 Mei). *MIDI lepas mayoritas saham Lawson ke Alfamart gegara minim kontribusi*. https://finance.detik.com/bursa-dan-valas/d-7928617/midi-lepas-mayoritas-saham-lawson-ke-alfamart-gegara-minim-kontribusi

Edú-Valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. A. (2022). Burnout: A review of theory and measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 19*(3), 1780. https://doi.org/10.3390/ijerph19031780

Galanakis, M. D., & Tsitouri, E. (2022). Positive psychology in the working environment. Job demands-resources theory, work engagement and burnout: A systematic literature review. *Frontiers in Psychology, 13*, 1022102. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1022102

Gallup. (2026). *State of the global workplace: 2026 report — Global data summary*. Gallup, Inc. https://www.gallup.com/workplace/697904/state-of-the-global-workplace-global-data.aspx

Hennink, M., & Kaiser, B. N. (2022). Sample sizes for saturation in qualitative research: A systematic review of empirical tests. *Social Science & Medicine, 292*, 114523. https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114523

Indriati, I. H., & Nazhifi, H. A. (2022). Pengaruh pengalaman kerja, disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan Swakelola Balai Besar Wilayah Sungai Serayu Opak Yogyakarta. *Jurnal Cafetaria, 3*(1), 14–23.

Investortrust. (2025, 5 November). *Penyerapan tenaga kerja Agustus 2025 capai 146,54 juta orang seiring pertumbuhan ekonomi*. https://investortrust.id/macro/84648/penyerapan-tenaga-kerja-agustus-2025-capai-146-54-juta-orang-seiring-pertumbuhan-ekonomi

Kontan. (2025a). *Sektor pertanian paling banyak menyerap tenaga kerja*. https://nasional.kontan.co.id/news/sektor-pertanian-paling-banyak-meyerap-tenaga-kerja

Kontan. (2025b). *Perbaiki model bisnis Lawson, fokus di minuman dan makanan siap saji*. https://industri.kontan.co.id/news/perbaiki-model-bisnis-lawson-fokus-di-minuman-dan-makanan-siap-saji

Kuncoro, V. D. T., & Ubaidillah, H. (2023). Work conflict, workload, and employee performance in retail: A quantitative study. *Academia Open, 8*(1). https://doi.org/10.21070/acopen.8.2023.4036

Lim, W. M. (2025). What is qualitative research? An overview and guidelines. *Australasian Marketing Journal, 33*(2), 199–229. https://doi.org/10.1177/14413582241264619

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Monika, B. L., & Suryatni, M. (2025). Pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja pegawai Perum Bulog Cabang Sikur Lombok Timur. *Alexandria: Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship, 6*(2), 303–306. https://doi.org/10.29303/alexandria.v6i2.1116

Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan beban kerja terhadap kinerja. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital (Ekobil), 1*(2), 108–110. https://doi.org/10.58765/ekobil.v1i2.65

Nurhasanah, N., Jufrizen, J., & Tupti, Z. (2022). Pengaruh etika kerja, budaya organisasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah), 5*(1), 245–261. https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.618

Paijan, P., & Putri, A. H. (2019). Pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan (Studi kasus pada Kantor PT. Tri Poda Parama). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, *5*(3), 152–165.

Pega, F., Náfrádi, B., Momen, N. C., Ujita, Y., Streicher, K. N., Prüss-Üstün, A. M., Descatha, A., Driscoll, T., Fischer, F. M., Godderis, L., Kiiver, H. M., Li, J., Magnusson Hanson, L. L., Rugulies, R., Sørensen, K., & Woodruff, T. J. (2021). Global, regional, and national burdens of ischemic heart disease and stroke attributable to exposure to long working hours for 194 countries, 2000–2016: A systematic analysis from the WHO/ILO Joint Estimates of the Work-related Burden of Disease and Injury. *Environment International, 154*, 106595. https://doi.org/10.1016/j.envint.2021.106595

Rulianti, E., & Nurpribadi, G. (2023). Pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah), 6*(1), 849–858. https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.1011

Simahatie, M., & Iba, Z. (2021). Pengaruh gaji, promosi jabatan, dan rekan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Bireuen. *IndOmera, 2*(3), 12–20.

Sugiono, E., & Tobing, G. I. L. (2021). Analisis pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis, 4*(2), 389–400. https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i2.413

Wutich, A., Beresford, M., & Bernard, H. R. (2024). Sample sizes for 10 types of qualitative data analysis: An integrative review, empirical guidance, and next steps. *International Journal of Qualitative Methods*, *23*. https://doi.org/10.1177/16094069241296206

Yulistana, D., & Satrya, I. G. B. H. (2022). Peran stres kerja memediasi beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan kantor cabang PT. Bintang Sidoraya. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 11*(1), 62–81. https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2022.v11.i01.p04