

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lingkungan kerja di sektor ritel memiliki dinamika tinggi dan persaingan ketat karena berfokus pada penjualan langsung kepada konsumen, baik melalui toko fisik maupun daring. Perubahan tren dan persaingan mendorong perusahaan ritel untuk terus berinovasi dalam teknologi dan strategi pemasaran. Kinerja memiliki posisi penting sebagai tolok ukur utama keberhasilan suatu perusahaan. Tantangan utama terletak pada Pekerjaan di bidang ini ditandai oleh jam kerja panjang, tuntutan pelayanan cepat, serta interaksi intens dengan pelanggan. Kondisi tersebut karyawan dituntut disiplin, komunikatif, tahan terhadap tekanan, dan mampu bekerja multitasking. Selain itu, ritme kerja yang berubah-ubah, beban kerja yang tinggi, target penjualan tinggi, beban kerja berulang, serta sistem shift sering kali menimbulkan tekanan dan kelelahan emosional yang dapat mempengaruhi kejenuhan kerja, yang pada akhirnya dapat memengaruhi motivasi, konsentrasi, dan efektivitas kerja karyawan (Dewi & Parahyanti, 2022).

Berdasarkan publikasi Keadaan Pekerja di Indonesia Februari 2024 yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), masih terdapat banyak pekerja di Indonesia yang menjalani jam kerja relatif panjang pada berbagai sektor pekerjaan. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan tingkat kelelahan fisik maupun mental yang pada akhirnya dapat memicu kejenuhan kerja (*burnout*). Apabila berlangsung secara terus-menerus, kejenuhan kerja dapat berdampak pada menurunnya produktivitas serta kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam konsultasi teknis WHO, dilaporkan bahwa sekurang-kurangnya 25% pekerja kesehatan melaporkan gejala *anxiety*, *depresi*, dan *burnout* antara Januari 2020 sampai dengan April 2022. WHO memperkirakan 12 miliar hari kerja hilang setiap tahun di dunia akibat depresi dan kecemasan (WHO, 2024). Berdasarkan laporan Grant Thornton (2024)

terhadap 227 karyawan retail, sebanyak 55% karyawan retail melaporkan mengalami burnout dalam satu tahun terakhir.

Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara online pada November 2025 terhadap tiga karyawan Alfamart, Berdasarkan jawaban responden, ditemukan bahwa karyawan sering mengalami kelelahan emosional akibat beban kerja tinggi, target penjualan besar, dan ritme kerja yang cepat. Dari sisi dukungan sosial, karyawan memperoleh bantuan emosional dan informasi dari rekan kerja, namun dukungan motivasional masih rendah. Hasil terlihat dari berbagai aspek.

Aspek pertama dari kinerja yaitu kinerja tugas (*Task performance*) Seluruh responden menyatakan bahwa mereka tetap memprioritaskan pekerjaan utama agar dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai standar perusahaan. Hal tersebut dilakukan dengan menyusun skala prioritas, mengikuti alur kerja yang telah ditetapkan, serta tetap fokus pada tugas yang dianggap paling penting. responden juga mengungkapkan bahwa tekanan dari pelanggan, beban kerja yang tinggi, dan target penjualan sering kali memengaruhi kualitas pelaksanaan tugas.

Aspek kedua Kinerja Kontekstual (*Contextual Performance*) Seluruh responden menyatakan bahwa jadwal kerja yang panjang dan sistem shift menyebabkan kelelahan fisik serta menurunkan motivasi dalam bekerja. Beberapa responden juga mengungkapkan bahwa sistem shift jumping dan pembagian waktu antara pekerjaan dengan aktivitas lain membuat tenaga lebih cepat terkuras. Selain itu, perubahan ritme kerja yang cepat turut memengaruhi kondisi emosional dan semangat kerja responden.

Dari hasil wawancara aspek dari kinerja responden menyatakan tetap berusaha menyelesaikan tugas utama sesuai standar perusahaan dengan cara menentukan skala prioritas, tetap fokus pada pekerjaan, serta mengikuti prosedur kerja yang berlaku. Namun, mereka juga mengakui bahwa tingginya beban kerja, target penjualan, serta tekanan dari pelanggan sering kali memengaruhi konsentrasi, motivasi, dan kualitas pelaksanaan tugas.

Aspek pertama dari kejenuhan kerja yaitu kelelahan emosional (*Emotional exhaustion*) seluruh responden mengalami kelelahan secara emosional akibat tingginya tuntutan pekerjaan, target penjualan, serta rutinitas kerja yang dilakukan secara berulang. Mereka juga menyampaikan bahwa beban kerja yang tinggi menyebabkan semangat kerja menurun, muncul rasa bosan, kehilangan motivasi, dan keinginan untuk segera mengakhiri jam kerja. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tekanan pekerjaan yang berlangsung terus-menerus berpotensi menguras energi fisik maupun psikologis karyawan.

Pada aspek depersonalisasi (*depersonalization*), sebagian besar responden mengungkapkan bahwa ketika mengalami tekanan kerja mereka cenderung menjadi lebih cuek, menjaga jarak, atau lebih memilih diam agar tidak meluapkan emosi kepada pelanggan maupun rekan kerja. Beberapa responden juga mengakui bahwa stres kerja membuat mereka menjadi kurang peduli terhadap lingkungan sekitar dan lebih fokus menyelesaikan pekerjaannya sendiri.

Pada aspek pencapaian pribadi (*personal accomplishment*), seluruh responden menyatakan bahwa mereka masih mampu menyelesaikan tugas dan mengatasi permasalahan pekerjaan dengan baik meskipun mengalami kejenuhan kerja. Mereka tetap berusaha mempertahankan tanggung jawab dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tuntutan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun karyawan mengalami gejala burnout, mereka masih memiliki keyakinan terhadap kemampuan dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Dari hasil wawancara aspek kejenuhan kerja responden mengungkapkan bahwa mereka sering merasakan kelelahan secara emosional akibat tingginya tuntutan pekerjaan, target penjualan, serta rutinitas kerja yang dilakukan secara berulang. Kondisi tersebut menyebabkan menurunnya semangat kerja, munculnya rasa bosan, serta berkurangnya motivasi dalam bekerja.

Pada aspek pertama dukungan rekan kerja yaitu Dukungan Emosional (*Emotional Support*) Dua responden menyatakan bahwa rekan kerja bersedia mendengarkan keluhan, memberikan perhatian, serta membantu mencari solusi

ketika mereka menghadapi permasalahan di tempat kerja. Namun, satu responden mengungkapkan bahwa rekan kerjanya cenderung lebih fokus pada pekerjaannya masing-masing sehingga ia memilih menyelesaikan masalah sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan emosional belum dirasakan secara merata oleh seluruh karyawan.

Aspek Dukungan Harga Diri (*Esteem Support*) responden memperoleh dukungan berupa penghargaan dan motivasi dari rekan kerja, seperti pemberian semangat, ucapan terima kasih, pujian, maupun apresiasi setelah berhasil menyelesaikan pekerjaan. Meskipun demikian, terdapat satu responden yang merasa jarang memperoleh motivasi dari rekan kerja karena masing-masing lebih berfokus pada pekerjaannya sendiri.

Aspek Dukungan Instrumental (*Instrumental Support*) dua responden mengungkapkan bahwa rekan kerja bersedia memberikan bantuan secara langsung ketika mereka menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, misalnya saat melakukan penataan produk maupun proses penerimaan barang. Sementara itu, satu responden menyatakan lebih memilih menangani kendala pekerjaan secara mandiri tanpa melibatkan bantuan dari rekan kerja. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pemberian bantuan secara langsung antar rekan kerja belum dirasakan secara merata dan cenderung dipengaruhi oleh situasi kerja serta kualitas hubungan antarpegawai.

Pada aspek Dukungan Informasi (*Informational Support*) seluruh responden menyatakan bahwa mereka memperoleh dukungan informasi dari rekan kerja dalam bentuk berbagi pengetahuan, pemberian arahan, maupun penjelasan terkait pelaksanaan tugas. Ketika menghadapi kesulitan dalam pekerjaan, rekan kerja dinilai bersedia memberikan informasi dan berbagi pengalaman yang dapat membantu responden memahami serta menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik. Temuan ini menunjukkan bahwa dukungan informasi merupakan bentuk dukungan yang secara konsisten dirasakan oleh seluruh responden dan berkontribusi dalam meningkatkan pemahaman serta kemampuan mereka dalam melaksanakan pekerjaan.

Dari hasil wawancara aspek dari dukungan rekan kerja diketahui bahwa responden memperoleh dukungan dari rekan kerja selama menjalankan pekerjaannya. Ketiga responden menyatakan bahwa rekan kerja bersedia berbagi informasi, pengetahuan, serta memberikan arahan yang membantu mereka dalam menyelesaikan tugas. Selain itu, sebagian besar responden juga mengungkapkan bahwa mereka memperoleh dukungan emosional dan penghargaan dari rekan kerja, seperti kesediaan untuk mendengarkan keluhan, memberikan semangat, serta memberikan apresiasi ketika berhasil menyelesaikan pekerjaan.

Alfamart menjadi lokasi yang tepat untuk penelitian ini karena karakteristik pekerjaan ritel mengharuskan karyawan melakukan multitasking, menghadapi ritme kerja yang berubah, dan berinteraksi dengan pelanggan beragam. Situasi tersebut menjadikan Alfamart relevan untuk mengkaji hubungan antara kejenuhan kerja, dukungan rekan kerja, dan kinerja karyawan.

Kinerja kerja umumnya muncul dalam bentuk kelelahan emosional, sikap menjauh dari pekerjaan, dan penurunan efektivitas diri, yang pada akhirnya mengganggu motivasi, fokus, serta kualitas pelayanan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Alfajar & Hidayati, 2022) pada karyawan retail besi dan baja menunjukkan bahwa burnout menyebabkan berkurangnya secara signifikan terhadap penurunan kinerja dan produktivitas. Karyawan yang menangani berbagai jenis informasi dan tugas cenderung lebih mudah mengalami kelelahan mental, sehingga performa kerja mereka menurun. Dukungan rekan kerja turut memengaruhi kinerja karyawan. Dukungan tersebut mencakup bantuan emosional, informasi, hingga koordinasi kerja yang dapat mengurangi stres dan meningkatkan kemampuan menghadapi tuntutan kerja. Penelitian terdahulu yang dilakukan (Andriani, 2024) Berdasarkan hasil penelitian pada karyawan Yakes Telkom Makassar, ditemukan bukti empiris bahwa dukungan rekan kerja maupun motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap performa karyawan. Analisis statistik menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memberikan kontribusi nyata dalam mendorong

peningkatan kualitas kinerja pegawai. Kedua variabel tersebut terbukti menjelaskan 63,3% perubahan yang terjadi pada kinerja karyawan.

Sebagian besar penelitian membahas kejenuhan kerja, dukungan sosial, dan kinerja, dilakukan pada sektor perbankan, kesehatan, atau jasa lainnya. Penelitian pada sektor ritel modern di Indonesia masih terbatas, padahal karakteristik pekerjaan ritel berbeda dan sangat rentan terhadap tekanan kerja. Maka dari itu kebaruan dari penelitian ini dengan mengkaji hubungan kejenuhan kerja, dukungan rekan kerja, dan kinerja karyawan dalam konteks ritel minimarket seperti Alfamart.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran kejenuhan kerja dan dukungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan retail?
2. Bagaimana hubungan kejenuhan kerja dengan kinerja karyawan retail?
3. Bagaimana hubungan dukungan kerja dengan kinerja karyawan retail?
4. Bagaimana pengaruh kejenuhan kerja dan dukungan kerja terhadap kinerja karyawan retail?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui gambaran kejenuhan kerja dan dukungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan retail.
2. Mengetahui hubungan kejenuhan kerja dengan kinerja karyawan retail.
3. Mengetahui hubungan dukungan kerja dengan kinerja karyawan retail.
4. Mengetahui pengaruh kejenuhan kerja dan dukungan terhadap kinerja kerja karyawan retail.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
 - a. Penelitian ini berpotensi menambah wawasan dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi serta manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara kejenuhan kerja, kondisi dukungan rekan kerja, dan tingkat kinerja karyawan.
 - b. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai rujukan ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai faktor psikologis

kejenuhan kerja dan dukungan rekan kerja yang memengaruhi efektivitas kinerja karyawan dalam sektor ritel.

- c. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur ilmiah dan kajian empiris tentang pentingnya keseimbangan antara kondisi mental karyawan dan dukungan rekan kerja yang mendukung produktivitas organisasi.
2. Manfaat praktis
- a. Memberikan masukan bagi pihak manajemen untuk memperhatikan aspek kesehatan mental dan dukungan rekan kerja guna menekan tingkat kejenuhan kerja dan meningkatkan performa karyawan.
 - b. Dapat menjadi pertimbangan bagi departemen HRD dalam menyusun kebijakan yang menitikberatkan pada pengelolaan stres kerja, pembagian jam kerja yang proporsional, serta peningkatan komunikasi dan kerjasama antarpegawai.
 - c. Menjadi sumber pembelajaran bagi karyawan ritel agar lebih memahami gejala kejenuhan kerja serta pentingnya menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kesehatan mental demi mempertahankan produktivitas.
 - d. Memberikan panduan bagi perusahaan ritel lainnya dalam mengevaluasi dan memperbaiki sistem kerja agar tercipta lingkungan kerja yang lebih sehat, mendukung, dan berkelanjutan.