
Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran terhadap Stres Kerja Karyawan Indomaret Cirebon

Agustiyan Rizky Wahyu Nugraha ^{1*}, Agi Syarif Hidayat ²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Swadaya Gunung Jati ^{1,2}
agustiyan.122020443@ugj.ac.id ^{1*}, agi.syarif@ugj.ac.id ²

Manuskrip;

Diterima : 27 Februari 2026 ; Ditinjau: 29 Maret 2026 ; Publish : 31 Maret 2026

Diterbitkan: Maret 2026

***Korespondensi Penulis**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan konflik peran terhadap stres kerja pada karyawan toko ritel Indomaret di Kota Cirebon. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *explanatory survey*. Populasi penelitian adalah karyawan toko ritel Indomaret di Kota Cirebon, dengan sampel sebanyak 248 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria masa kerja minimal satu tahun. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup menggunakan skala Likert lima poin dan dianalisis dengan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik, di mana beban kerja dan konflik peran secara simultan mampu menjelaskan 56,2% variasi stres kerja. Secara parsial, beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa banyaknya tugas dan tekanan waktu belum tentu menjadi sumber tekanan psikologis utama apabila karyawan telah memiliki pengalaman dan kemampuan adaptasi terhadap ritme operasional toko. Sebaliknya, konflik peran terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja serta menjadi variabel yang paling dominan dalam model. Hasil ini menegaskan bahwa stres kerja karyawan ritel lebih banyak dipicu oleh tumpang tindih tuntutan kerja, ketidaksesuaian instruksi, dan ketidakjelasan prioritas tugas dibandingkan oleh banyaknya pekerjaan itu sendiri. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan stres kerja di sektor ritel perlu difokuskan pada penegasan pembagian tugas, konsistensi penerapan standar operasional prosedur, kejelasan alur komando, dan penguatan komunikasi kerja antar atasan maupun antarshift.

Kata Kunci: Beban Kerja; Konflik Peran; Stres Kerja; Karyawan Ritel; Indomaret.

Abstract

This study aims to analyze the effect of workload and role conflict on work stress among Indomaret retail store employees in Cirebon City. The study uses a quantitative approach with an explanatory survey design. The study population consists of Indomaret retail store employees in Cirebon City, with a sample of 248 respondents selected using purposive sampling with a minimum employment period of one year as the criterion. Data were collected through a closed questionnaire using a five-point Likert scale and analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results showed that the model had a fairly good explanatory power, in which workload and role conflict simultaneously explained 56.2% of the variation in work stress. Partially, workload did not have a significant effect on work stress. This finding shows that the number of tasks and time pressure are not necessarily the main sources of psychological pressure if employees already have experience and the ability to adapt to the operational rhythm of the store. Conversely, role conflict was found to have a

positive and significant effect on work stress and was the most dominant variable in the model. These results confirm that retail employees' work stress is triggered more by overlapping work demands, inconsistent instructions, and unclear task priorities than by the amount of work itself. The implications of this study suggest that work stress management in the retail sector needs to focus on clarifying task distribution, consistent implementation of standard operating procedures, clear command structures, and strengthening work communication between supervisors and between shifts.

Keywords: *Workload; Role Conflict; Work Stress; Retail Employees; Indomaret.*

PENDAHULUAN

Industri ritel modern berkembang dalam lingkungan yang sangat dinamis, ditandai oleh persaingan layanan, kecepatan transaksi, akurasi operasional, dan tuntutan pengalaman pelanggan yang konsisten. Dalam konteks tersebut, karyawan lini depan memegang peran sentral karena mereka tidak hanya berinteraksi langsung dengan pelanggan, tetapi juga harus menjaga kelancaran operasional toko melalui aktivitas kasir, penataan barang, pengisian ulang stok, pengecekan produk, hingga penanganan keluhan dalam ritme kerja yang cepat dan bergilir. Karakteristik pekerjaan seperti ini menempatkan sektor ritel sebagai lingkungan kerja yang sarat tuntutan, sehingga rentan memunculkan tekanan psikologis ketika beban tugas dan tuntutan peran melampaui kapasitas individu untuk mengelolanya. Pada konteks ritel, *role stressors* terbukti berkaitan dengan sikap kerja dan performa karyawan *frontline*, sehingga isu stres kerja tidak dapat dipisahkan dari efektivitas operasional toko (Arnold et al., 2009).

Secara konseptual, stres kerja dapat dipahami sebagai respons psikologis yang muncul ketika individu menilai tuntutan pekerjaannya terlalu tinggi atau tidak seimbang dengan sumber daya yang tersedia. Kerangka *Job Demands–Resources* (JD-R) menjelaskan bahwa tuntutan kerja yang tinggi akan mendorong proses *strain* dan *health impairment*, terutama ketika pekerjaan tidak diimbangi oleh sumber daya seperti kejelasan peran, dukungan atasan, atau kontrol kerja yang memadai (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001). Perkembangan teori ini juga menegaskan bahwa kesejahteraan dan kinerja karyawan sangat ditentukan oleh interaksi antara tuntutan kerja dan sumber daya yang tersedia dalam pekerjaan (Bakker & Demerouti, 2017). Dari perspektif *Conservation of Resources*, stres juga dipandang sebagai akibat dari ancaman kehilangan sumber daya, kehilangan sumber daya yang sudah dimiliki, atau kegagalan memperoleh sumber daya yang dibutuhkan untuk menghadapi tuntutan kerja (Hobfoll, 1989). Dengan demikian, stres kerja pada karyawan ritel bukan sekadar persoalan pribadi, melainkan hasil dari interaksi antara karakteristik pekerjaan dan keterbatasan sumber daya yang dimiliki pekerja.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *work demand stressors* berpengaruh nyata terhadap kondisi psikologis dan hasil kerja karyawan. Gilboa et al. (2008) menunjukkan bahwa stressor yang bersumber dari tuntutan kerja memiliki hubungan penting dengan performa kerja. Di sisi lain, LePine et al. (2005) serta Podsakoff et al. (2007) menegaskan bahwa tidak semua stressor bekerja dengan cara yang sama; sebagian dapat dipersepsi sebagai tantangan, tetapi sebagian lain bersifat menghambat karena menurunkan rasa kontrol, meningkatkan ketidakpastian, dan memperbesar ketegangan kerja. Dalam praktik organisasi, perbedaan kualitas stressor ini penting karena menjelaskan mengapa tuntutan kerja tertentu tidak selalu memunculkan stres pada tingkat yang sama. Artinya, tekanan kerja dalam lingkungan ritel perlu dianalisis bukan hanya dari banyaknya pekerjaan, tetapi juga dari sifat tuntutan yang dihadapi karyawan dalam menjalankan perannya.

Dalam penelitian ini, dua stressor yang dipandang paling relevan adalah beban kerja dan konflik peran. Beban kerja menggambarkan banyaknya tugas, tekanan waktu, dan intensitas pekerjaan yang harus diselesaikan dalam periode tertentu, sedangkan konflik peran muncul ketika individu menerima harapan, instruksi, atau tuntutan pekerjaan yang saling bertentangan. Literatur klasik tentang peran organisasi menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran merupakan sumber penting ketegangan kerja dalam organisasi kompleks (Rizzo et al., 1970), dan kajian meta-analitik berikutnya menegaskan bahwa variabel-variabel peran tetap relevan untuk menjelaskan berbagai *outcome* negatif dalam pekerjaan (Jackson & Schuler, 1985; Tubre & Collins, 2000). Pada toko ritel, kedua stressor ini sangat mungkin hadir secara simultan. Karyawan dapat diminta melayani pelanggan dengan cepat, menjaga akurasi transaksi, memastikan kerapian *display*, melakukan *restock*, dan memenuhi instruksi yang berubah sesuai kondisi operasional. Situasi seperti ini membuat tekanan kerja di ritel tidak hanya berkaitan dengan tingginya volume pekerjaan, tetapi juga dengan potensi tumpang tindih tuntutan dan prioritas kerja.

Dari sisi empiris, hubungan antara beban kerja, konflik peran, dan stres kerja juga belum sepenuhnya konsisten. Danarsih et al. (2021) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap stres kerja, sedangkan konflik kerja berpengaruh positif signifikan. Sebaliknya, Wahana et al. (2024) menunjukkan bahwa beban kerja dan konflik peran sama-sama berkaitan dengan meningkatnya stres kerja. Ketidakkonsistenan ini menunjukkan bahwa kekuatan pengaruh masing-masing stressor sangat mungkin bergantung pada konteks organisasi, karakteristik pekerjaan, dan sistem kerja yang berlaku. Oleh karena itu, pengujian ulang pada *setting* yang berbeda tetap penting, terutama pada sektor ritel modern yang memiliki kombinasi unik antara tuntutan pelayanan, kecepatan kerja, dan standar operasional yang ketat.

Konteks Indomaret di Kota Cirebon menjadi relevan karena operasional toko menuntut karyawan bekerja cepat, akurat, adaptif, dan konsisten dalam menjalankan berbagai fungsi pelayanan maupun operasional harian. Dalam *setting* seperti ini, stres kerja dapat dipengaruhi oleh tingginya beban kerja, tetapi juga dapat dipicu lebih kuat oleh konflik peran yang muncul dari tumpang tindih tugas, perbedaan instruksi, dan ketidakjelasan prioritas kerja. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan konflik peran terhadap stres kerja pada karyawan toko ritel Indomaret di Kota Cirebon, serta mengidentifikasi stressor yang lebih dominan dalam menjelaskan munculnya stres kerja pada konteks ritel modern.

Kajian Pustaka

Beban Kerja

Stres kerja merupakan kondisi psikologis yang muncul ketika individu menilai bahwa tuntutan pekerjaan yang dihadapi melebihi kemampuan, waktu, atau sumber daya yang tersedia untuk meresponsnya secara efektif. Dalam perspektif Job Demands-Resources (JD-R), stres kerja tidak berdiri sebagai reaksi personal semata, tetapi terbentuk dari interaksi antara tuntutan pekerjaan yang tinggi dan keterbatasan sumber daya kerja, seperti dukungan organisasi, kejelasan peran, kontrol kerja, dan kapasitas individu dalam mengelola beban tugas (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001). Ketika tuntutan pekerjaan terus meningkat tanpa diimbangi sumber daya yang memadai, karyawan cenderung mengalami kelelahan, ketegangan, dan penurunan kesejahteraan psikologis.

Pandangan tersebut sejalan dengan teori Conservation of Resources, yang menjelaskan bahwa stres muncul ketika individu menghadapi ancaman kehilangan sumber daya, mengalami kehilangan sumber daya, atau gagal memperoleh sumber daya yang dibutuhkan untuk menghadapi tuntutan pekerjaan

(Hobfoll, 1989). Dalam konteks kerja, sumber daya tersebut dapat berupa energi, waktu, dukungan sosial, kejelasan tugas, maupun rasa kontrol terhadap pekerjaan. Dengan demikian, stres kerja menjadi lebih mungkin terjadi ketika karyawan menghadapi lingkungan kerja yang menuntut namun tidak memberikan kondisi yang cukup untuk menjaga keseimbangan psikologis.

Pada sektor ritel, stres kerja memiliki relevansi yang tinggi karena karakter pekerjaan di tingkat toko menuntut kecepatan, akurasi, kesiapan pelayanan, dan kemampuan menangani berbagai tugas secara simultan. Karyawan lini depan harus berhadapan langsung dengan pelanggan sambil tetap menjaga alur operasional toko, sehingga tekanan kerja yang muncul dapat memengaruhi kualitas pelayanan, produktivitas, serta stabilitas tenaga kerja. Oleh sebab itu, stres kerja pada karyawan ritel perlu dipahami sebagai konsekuensi logis dari tuntutan pekerjaan yang tinggi dan dinamika peran yang kompleks, bukan semata-mata akibat kelemahan individu.

Beban Kerja

Beban kerja mengacu pada jumlah tugas, tekanan waktu, dan intensitas pekerjaan yang harus diselesaikan individu dalam periode tertentu. Spector & Jex (1998) menjelaskan bahwa quantitative Beban Kerja berkaitan dengan persepsi bahwa seseorang harus menyelesaikan terlalu banyak pekerjaan dalam waktu yang terbatas. Dalam praktik organisasi, beban kerja yang tinggi sering kali berkaitan dengan percepatan ritme kerja, banyaknya target operasional, dan tekanan untuk mempertahankan kinerja pada level yang konsisten. Ketika karyawan harus terus bekerja dalam intensitas tinggi, kondisi tersebut berpotensi menguras energi fisik dan psikologis mereka.

Dalam perspektif JD-R, beban kerja tergolong sebagai job demand yang menuntut usaha fisik maupun mental secara berkelanjutan, sehingga dalam jangka panjang dapat menimbulkan strain dan stres kerja (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001). Namun demikian, literatur mengenai stressor kerja juga menunjukkan bahwa tidak semua tuntutan kerja menimbulkan dampak yang identik. LePine et al. (2005) serta Podsakoff et al. (2007) menjelaskan bahwa sebagian tuntutan dapat dipersepsi sebagai *challenge stressors*, yakni tuntutan yang berat tetapi masih dapat dipahami sebagai tantangan yang mendorong keterlibatan kerja. Dalam kondisi tertentu, beban kerja yang tinggi belum tentu langsung meningkatkan stres apabila karyawan memiliki pengalaman, keterampilan, dan dukungan kerja yang cukup untuk menanganinya.

Meskipun demikian, pada konteks operasional ritel modern, beban kerja tetap menjadi variabel yang penting karena karyawan toko harus menangani berbagai pekerjaan rutin dan nonrutin dalam waktu yang hampir bersamaan. Tuntutan untuk melayani pelanggan dengan cepat, menjaga akurasi transaksi, mengatur display, memastikan stok tersedia, serta menyesuaikan diri dengan ritme shift dapat memperbesar tekanan kerja. Apabila beban tugas tersebut dirasakan melebihi kapasitas individu, maka kemungkinan munculnya stres kerja akan semakin besar. Atas dasar itu, beban kerja diposisikan sebagai salah satu stressor utama yang relevan untuk diuji pengaruhnya terhadap stres kerja.

Konflik Peran

Konflik peran merupakan kondisi ketika individu menerima tuntutan, instruksi, atau harapan kerja yang saling bertentangan sehingga sulit dipenuhi secara bersamaan. Rizzo et al. (1970) menjelaskan bahwa konflik peran muncul ketika seseorang menghadapi ketidakselarasan ekspektasi dalam pelaksanaan peran organisasional. Konflik ini dapat berbentuk tuntutan dari lebih dari satu pihak yang berbeda, ketidaksesuaian antara standar kerja dan praktik lapangan, atau kebutuhan untuk memenuhi beberapa

prioritas yang saling bertentangan dalam waktu yang sama. Dalam organisasi yang kompleks, konflik peran menjadi salah satu sumber tekanan kerja yang paling sering muncul.

Kajian meta-analitik oleh Jackson & Schuler (1985) menunjukkan bahwa konflik peran memiliki hubungan yang konsisten dengan outcome psikologis negatif di tempat kerja. Hasil ini dipertegas kembali oleh Tubre & Collins (2000), yang menunjukkan bahwa variabel-variabel peran, termasuk konflik peran, tetap relevan untuk menjelaskan penurunan kualitas kerja dan meningkatnya tekanan psikologis. Dibandingkan dengan beban kerja yang dalam beberapa situasi masih dapat dipersepsi sebagai tantangan, konflik peran cenderung lebih dekat dengan kategori hindrance stressor, yaitu tuntutan yang menurunkan rasa kontrol, menambah ketidakpastian, dan menghambat individu dalam bekerja secara efektif (N. P. Podsakoff et al., 2007).

Dalam lingkungan ritel, konflik peran dapat muncul ketika karyawan harus memenuhi tuntutan pelayanan pelanggan, akurasi kerja, kecepatan operasional, dan arahan atasan yang tidak selalu sejalan satu sama lain. Misalnya, karyawan dituntut melayani pelanggan dengan cepat, tetapi pada saat yang sama juga harus menjaga ketelitian administrasi, merapikan barang, dan menyelesaikan tugas operasional lain. Ketika prioritas kerja tidak jelas atau instruksi yang diberikan saling tumpang tindih, tekanan psikologis yang dialami karyawan akan meningkat. Dengan demikian, konflik peran sangat relevan diposisikan sebagai variabel yang berpotensi kuat memengaruhi stres kerja pada karyawan toko ritel.

Berdasarkan teori Job Demands-Resources, beban kerja merupakan bentuk tuntutan kerja yang menuntut energi fisik dan mental, sehingga ketika tuntutan tersebut berlangsung terus-menerus dan tidak diimbangi sumber daya yang memadai, karyawan cenderung mengalami strain dan stres kerja (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001). Secara empiris, berbagai studi menunjukkan bahwa beban kerja berkaitan dengan meningkatnya tekanan psikologis, meskipun kekuatannya dapat berbeda bergantung pada konteks kerja dan karakteristik individu (Danarsih et al., 2021; Wahana et al., 2024). Dalam lingkungan ritel modern yang menuntut kecepatan dan multitugas, beban kerja diperkirakan meningkatkan kemungkinan munculnya stres kerja pada karyawan. Berdasarkan argumentasi tersebut, hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut.

H1: Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja pada karyawan toko ritel Indomaret di Kota Cirebon.

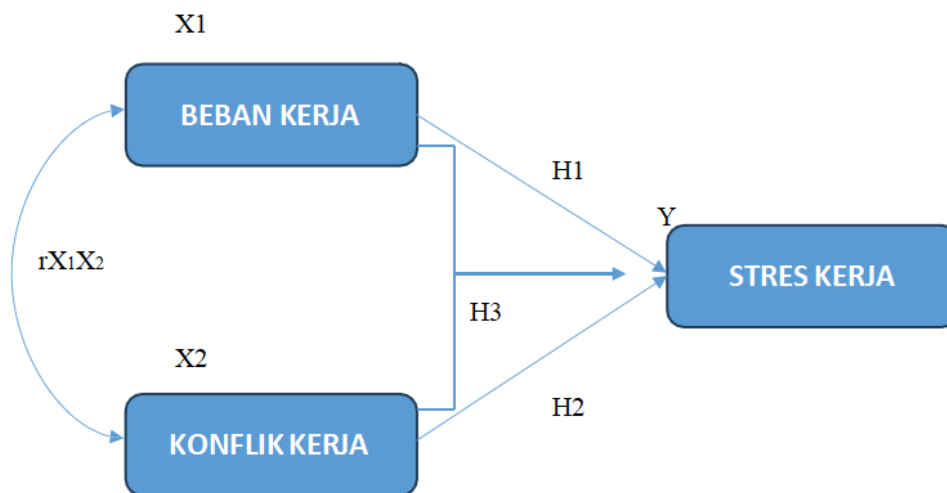
Selanjutnya, konflik peran dipandang sebagai stressor yang lebih kuat dalam menimbulkan tekanan psikologis karena berkaitan dengan ketidakjelasan prioritas, pertentangan tuntutan, dan menurunnya rasa kontrol atas pekerjaan. Literatur mengenai konflik peran menunjukkan bahwa variabel ini memiliki hubungan yang konsisten dengan ketegangan kerja dan outcome negatif di tempat kerja (Jackson & Schuler, 1985; Tubre & Collins, 2000). Dalam konteks toko ritel, karyawan sering dihadapkan pada tuntutan kerja yang simultan dan instruksi operasional yang dapat saling tumpang tindih, sehingga konflik peran berpotensi memperbesar stres kerja. Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa konflik peran memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja (Danarsih et al., 2021; Wahana et al., 2024). Oleh karena itu, hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut.

H2: Konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja pada karyawan toko ritel Indomaret di Kota Cirebon.

Secara bersamaan, beban kerja dan konflik peran mewakili tuntutan pekerjaan yang terakumulasi, yang dapat menguras sumber daya dan meningkatkan stres. Model JD-R menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi akan meningkatkan tekanan, terutama ketika sumber daya pekerjaan tidak memadai. Oleh karena itu, hipotesis H3 dirumuskan.

H3: Beban kerja dan konflik peran secara bersama-sama mempengaruhi stres kerja.

Berdasarkan pengembangan hipotesis tersebut, kerangka konseptual penelitian ini menggambarkan bahwa beban kerja dan konflik peran bertindak sebagai variabel independen yang memengaruhi stres kerja sebagai variabel dependen. Dalam model ini, stres kerja diposisikan sebagai konsekuensi dari tuntutan pekerjaan yang dialami karyawan dalam konteks operasional toko ritel modern.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *explanatory survey* untuk menguji pengaruh beban kerja dan konflik peran terhadap stres kerja pada karyawan toko ritel Indomaret di Kota Cirebon. Desain ini dipilih karena penelitian diarahkan untuk menguji hubungan kausal antarvariabel laten yang telah dirumuskan dalam hipotesis penelitian. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan toko ritel Indomaret di Kota Cirebon. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden telah memiliki masa kerja minimal satu tahun. Kriteria tersebut ditetapkan agar responden memiliki pengalaman kerja yang memadai untuk menilai tuntutan pekerjaan, dinamika peran, dan kondisi stres kerja dalam aktivitas operasional toko. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah responden yang dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 248 orang.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup yang disusun dalam skala Likert lima poin, mulai dari 1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju. Instrumen penelitian disusun dengan mengadaptasi indikator dari literatur terdahulu yang relevan mengenai beban kerja, konflik peran, dan stres kerja, kemudian disesuaikan dengan konteks operasional ritel modern. Indikator beban kerja merujuk pada konsep *quantitative workload* yang menekankan banyaknya tugas dan keterbatasan

waktu dalam menyelesaikan pekerjaan (Spector & Jex, 1998). Konflik peran diukur berdasarkan konsep ketidaksesuaian tuntutan dan harapan kerja dalam organisasi (Rizzo et al., 1970), sedangkan stres kerja diukur dengan mengacu pada indikator ketegangan kerja yang merefleksikan tekanan psikologis dalam pekerjaan (Parker & DeCotiis, 1983). Sebelum penyebaran kuesioner, redaksi item disesuaikan agar istilah yang digunakan mudah dipahami oleh responden dan sesuai dengan karakter pekerjaan di tingkat toko.

Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Sebelum pengisian, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, jaminan kerahasiaan jawaban, serta penegasan bahwa partisipasi bersifat sukarela. Langkah ini dilakukan untuk menjaga etika penelitian sekaligus mendorong responden memberikan jawaban secara jujur. Mengingat seluruh variabel diukur melalui persepsi responden dalam satu waktu pengukuran, penelitian ini juga menerapkan beberapa prosedur untuk meminimalkan *common method bias*, yaitu dengan menjaga anonimitas responden, menyusun pertanyaan secara bervariasi agar tidak membentuk pola jawaban tertentu, serta menegaskan bahwa tidak terdapat jawaban benar atau salah dalam pengisian kuesioner (P. M. Podsakoff et al., 2003).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS. PLS-SEM dipilih karena sesuai untuk penelitian yang berorientasi prediktif, melibatkan konstruk laten dengan indikator reflektif, dan memadai untuk ukuran sampel menengah (Hair et al., 2019). Analisis dilakukan dalam dua tahap, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*). Evaluasi *outer model* mencakup uji validitas konvergen melalui nilai *outer loading* dan *average variance extracted* (AVE), uji reliabilitas melalui Cronbach's alpha dan *composite reliability*, serta uji validitas diskriminan menggunakan kriteria Fornell–Larcker dan *heterotrait–monotrait ratio* (HTMT) (Fornell & Larcker, 1981; Henseler et al., 2015). Selanjutnya, evaluasi *inner model* dilakukan melalui pengujian koefisien determinasi (R^2), ukuran efek (f^2), dan signifikansi koefisien jalur melalui prosedur *bootstrapping* pada taraf signifikansi 5%. Tahap ini digunakan untuk menilai kemampuan model dalam menjelaskan variasi stres kerja dan untuk menguji pengaruh beban kerja serta konflik peran terhadap stres kerja.

HASIL dan PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini menganalisis 248 responden karyawan toko ritel Indomaret di Kota Cirebon dengan menggunakan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Penyajian hasil disusun mengikuti alur evaluasi model pengukuran, evaluasi model struktural, dan pengujian hipotesis agar setiap temuan statistik dapat langsung diikuti dengan interpretasi substantifnya.

Evaluasi Model Pengukuran

Tabel 1. Hasil evaluasi model pengukuran

Konstruk/Indikator	Loading	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Beban Kerja (X1)		0,727	0,906	0,930
X1.1	0,873			
X1.2	0,850			
X1.3	0,837			
X1.4	0,851			
X1.5	0,850			



Konflik Peran (X2)		0,750	0,916	0,938
X2.1	0,897			
X2.2	0,887			
X2.3	0,847			
X2.4	0,833			
X2.5	0,863			
Stres Kerja (Y)		0,729	0,907	0,931
Y1	0,867			
Y2	0,870			
Y3	0,831			
Y4	0,844			
Y5	0,856			

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, seluruh indikator pada konstruk beban kerja, konflik peran, dan stres kerja memiliki nilai outer loading di atas 0,70. Nilai AVE pada seluruh konstruk juga telah melampaui ambang 0,50, sementara nilai Cronbach's alpha dan composite reliability seluruh variabel berada di atas 0,70. Temuan ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan reliabilitas internal, sehingga indikator-indikator yang digunakan layak untuk dianalisis lebih lanjut pada model struktural.

Tabel 2. Hasil uji validitas diskriminan (HTMT)

Konstruk	X1	X2	Y
X1 (Beban Kerja)	-	0,863	0,664
X2 (Konflik Peran)	0,863	-	0,873
Y (Stres Kerja)	0,664	0,873	-

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS, 2026.

Hasil uji HTMT pada Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh nilai korelasi antarkonstruk berada di bawah batas 0,90. Dengan demikian, masing-masing konstruk dapat dinyatakan memiliki validitas diskriminan yang memadai. Artinya, beban kerja, konflik peran, dan stres kerja benar-benar mengukur konsep yang berbeda dan tidak mengalami tumpang tindih konstruk yang berlebihan.

Evaluasi Model Struktural

Tabel 3. Koefisien determinasi model

Konstruk Endogen	R-square	Adjusted R-square
Stres Kerja (Y)	0,562	0,559

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS, 2026.

Tabel 3 memperlihatkan bahwa nilai R-square untuk variabel stres kerja sebesar 0,562 dengan adjusted R-square sebesar 0,559. Nilai ini menunjukkan bahwa beban kerja dan konflik peran secara simultan mampu menjelaskan 56,2% variasi stres kerja. Dengan demikian, model memiliki daya jelaskan yang tergolong cukup baik untuk menggambarkan stres kerja karyawan pada konteks operasional toko ritel.

Tabel 4. Effect size (f²)

Prediktor	Konstruk Endogen	f ²
-----------	------------------	----------------



Beban Kerja (X1)	Stres Kerja (Y)	0,013
Konflik Peran (X2)	Stres Kerja (Y)	0,528

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4, konflik peran memiliki ukuran efek yang besar terhadap stres kerja ($f^2 = 0,528$), sedangkan beban kerja hanya menunjukkan ukuran efek yang sangat kecil ($f^2 = 0,013$). Temuan ini menegaskan bahwa variasi stres kerja dalam penelitian ini lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas tuntutan pekerjaan yang bersifat saling bertentangan daripada sekadar banyaknya tugas yang harus diselesaikan.

Uji Hipotesis

Tabel 5. Ringkasan pengujian hipotesis

Hubungan	Koefisien (β)	t-statistics	p-value	Keputusan
Beban Kerja terhadap Stres Kerja	0,102	1,567	0,059	H1 ditolak
Konflik Peran terhadap Stres Kerja	0,647	9,252	< 0,001	H2 diterima

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS, 2026.

Tabel 5 menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pada taraf signifikansi 5% ($\beta = 0,102$; $t = 1,567$; $p = 0,059$), sehingga hipotesis pertama ditolak. Sebaliknya, konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja ($\beta = 0,647$; $t = 9,252$; $p < 0,001$), sehingga hipotesis kedua diterima. Besarnya koefisien jalur pada konflik peran juga memperlihatkan bahwa variabel ini merupakan prediktor yang paling dominan dalam model penelitian.

Tabel 6. Indeks kelayakan model

Indeks	Nilai Model	Keterangan Singkat
SRMR	0,031	Fit
d_ ULS	2,054	Fit
d_ G	0,952	Fit
Chi-square	815,993	Informasi tambahan
NFI	0,720	Moderate fit

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS, 2026.

Sebagai informasi tambahan, hasil kelayakan model menunjukkan nilai SRMR sebesar 0,031 yang berada di bawah ambang 0,08, sehingga model dapat dinilai memiliki kecocokan yang baik. Nilai NFI sebesar 0,720 menunjukkan kecocokan model pada tingkat moderat. Secara keseluruhan, indikator ini mendukung bahwa model struktural yang digunakan cukup layak untuk menjelaskan hubungan antara beban kerja, konflik peran, dan stres kerja.

Pembahasan

Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja



Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingginya jumlah tugas, tekanan waktu, dan intensitas pekerjaan tidak secara otomatis dipersepsikan sebagai sumber stres utama oleh responden. Dalam konteks kerja ritel, ritme kerja yang cepat dapat menjadi bagian dari tuntutan operasional yang sudah dianggap normal oleh karyawan, terutama bagi responden yang telah memiliki masa kerja minimal satu tahun. Kondisi ini membuat beban kerja lebih mungkin dipersepsi sebagai tuntutan yang masih dapat dikelola daripada sebagai sumber tekanan psikologis yang dominan.

Dari perspektif Job Demands-Resources, hasil ini menunjukkan bahwa tuntutan kuantitatif pekerjaan tidak selalu mendorong strain apabila pekerja masih memiliki sumber daya adaptif yang cukup, seperti pengalaman kerja, pemahaman SOP, dan kebiasaan menghadapi ritme operasional toko (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001). Temuan ini juga sejalan dengan kerangka challenge-hindrance stressor yang menjelaskan bahwa beberapa tuntutan kerja dapat dipersepsi sebagai tantangan, bukan hambatan, sehingga tidak selalu meningkatkan stres kerja secara signifikan (LePine et al., 2005; N. P. Podsakoff et al., 2007). Secara empiris, hasil penelitian ini konsisten dengan Danarsih et al. (2021) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap stres kerja.

Pengaruh Konflik Peran terhadap Stres Kerja

Berbeda dengan beban kerja, konflik peran terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, serta menjadi variabel yang paling dominan dalam model. Temuan ini menunjukkan bahwa sumber utama tekanan psikologis pada karyawan toko ritel Indomaret di Kota Cirebon bukan semata-mata berasal dari banyaknya pekerjaan, tetapi lebih dari tumpang tindih tuntutan kerja, ketidaksesuaian instruksi, dan ketidakjelasan prioritas tugas. Ketika karyawan harus memenuhi beberapa harapan yang saling bertentangan pada waktu yang sama, tekanan kerja menjadi lebih sulit dikendalikan karena mereka tidak hanya menghadapi banyak tugas, tetapi juga ketidakpastian mengenai tugas mana yang harus diprioritaskan.

Secara teoritis, hasil ini memperkuat pandangan bahwa konflik peran merupakan role stressor yang stabil dalam memicu strain di tempat kerja (Jackson & Schuler, 1985; Tubre & Collins, 2000). Dalam kerangka Job Demands-Resources, konflik peran merupakan job demand yang bersifat menghambat karena menurunkan rasa kontrol dan meningkatkan beban kognitif karyawan. Temuan ini juga konsisten dengan hasil penelitian Arnold et al. (2009) yang menunjukkan pentingnya role stressors dalam konteks kinerja karyawan ritel, serta sejalan dengan Danarsih et al. (2021) dan Wahana et al. (2024) yang menemukan bahwa konflik peran memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas tuntutan kerja, khususnya konflik peran, lebih menentukan munculnya stres kerja dibandingkan kuantitas pekerjaan itu sendiri.

Implikasi Manajerial

Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa pengelolaan stres kerja pada karyawan ritel sebaiknya diprioritaskan pada pengurangan konflik peran. Manajemen toko perlu memperjelas deskripsi tugas, menjaga konsistensi penerapan standar operasional prosedur, mempertegas alur komando, dan menyelaraskan komunikasi kerja antar atasan maupun antarshift. Langkah tersebut penting agar karyawan tidak menghadapi instruksi yang saling bertentangan dan dapat memahami prioritas kerja secara lebih jelas. Dengan berkurangnya konflik peran, tekanan psikologis karyawan diharapkan menurun, sehingga efektivitas operasional toko dan kualitas pelayanan pelanggan dapat dipertahankan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, desain penelitian yang bersifat cross-sectional belum memungkinkan penelusuran hubungan kausal dalam jangka panjang. Kedua, seluruh variabel diukur berdasarkan persepsi responden, sehingga potensi bias persepsi masih mungkin terjadi meskipun prosedur pengendalian common method bias telah dilakukan. Ketiga, model penelitian hanya memasukkan dua stressor utama, padahal stres kerja pada sektor ritel juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti dukungan atasan, kejelasan SOP, keadilan organisasi, maupun kondisi lingkungan kerja. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel sumber daya kerja dan menggunakan desain penelitian yang lebih luas agar pemahaman mengenai stres kerja pada sektor ritel menjadi semakin komprehensif.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja dan konflik peran bersama-sama mampu menjelaskan stres kerja pada karyawan toko ritel Indomaret di Kota Cirebon. Secara parsial, beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja, sedangkan konflik peran berpengaruh positif dan signifikan serta menjadi faktor yang paling dominan. Temuan ini menegaskan bahwa stres kerja pada karyawan ritel lebih banyak dipicu oleh ketidakjelasan prioritas, tumpang tindih tugas, dan perbedaan instruksi dibandingkan oleh banyaknya pekerjaan itu sendiri.

Implikasinya, pengelolaan stres kerja perlu difokuskan pada kejelasan pembagian tugas, konsistensi SOP, alur komando, dan komunikasi antarshift. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel sumber daya kerja, seperti dukungan atasan dan kejelasan SOP, agar penjelasan mengenai stres kerja di sektor ritel menjadi lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnold, T., Flaherty, K. E., Voss, K. E., & Mowen, J. C. (2009). Role stressors and retail performance: The role of perceived competitive climate. *Journal of Retailing*, 85(2), 194–205. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2009.02.002>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands–Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Danarsih, R. U., Wiyono, G., & Kirana, K. C. (2021). Analisis kinerja berbasis beban kerja dan konflik kerja dengan mediator stres kerja. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 18(2), 126–141. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i2.41527>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands–resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11->

2018-0203

- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36(1), 16–78. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(85\)90020-2](https://doi.org/10.1016/0749-5978(85)90020-2)
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48(5), 764–775. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2005.18803921>
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160–177. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(83\)90145-9](https://doi.org/10.1016/0030-5073(83)90145-9)
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A. (2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 438–454. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.2.438>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150–163. <https://doi.org/10.2307/2391486>
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356–367. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.4.356>
- Tubre, T. C., & Collins, J. M. (2000). Jackson and Schuler (1985) revisited: A meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict, and job performance. *Journal of Management*, 26(1), 155–169. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(99\)00035-5](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(99)00035-5)
- Wahana, A., Setiadi, I. K., & Mulyantini, S. (2024). Analysis of the effect of workload, role conflict, work stress on exit intentions and work burnout. *Journal of Management Economic and Financial*, 2(3), 64–71. <https://doi.org/10.46799/jmef.v2i3.32>

