



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Stres Kerja Pada Sales Di Pt. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo

Factors Related To Work Stress Levels Among Sales Staff At Pt. Gembira Grosir Sejahtera, Gorontalo City

Desfani Nathalia Massolo¹, Herlina Jusuf², Tri Septian Maksum³

^{1,2,3}Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo

*Author Correspondence: Email: massolofani@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 27 Mar, 2026

Revised: 13 May, 2026

Accepted: 22 May, 2026

Kata Kunci:

Beban Kerja; Dukungan Sosial; Konflik Keluarga; Stres Kerja; Sales

Keywords:

Workload; Social Support; Family Conflict; Job Stress; Sales

DOI: [10.56338/jks.v9i5.10478](https://doi.org/10.56338/jks.v9i5.10478)

ABSTRAK

Stres kerja merupakan respon fisik dan emosional yang berbahaya dan dapat terjadi ketika tuntutan pekerjaan yang ada melebihi kemampuan atau kontrol kerja yang dimiliki oleh pekerja. Sales rentan mengalami stres kerja, terutama di sektor ritel produk rumah tangga, akibat tuntutan target tinggi, beban kerja berlebih, dan tekanan waktu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat stres kerja pada sales di PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasional Analitik dengan rancangan penelitian cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh sales yang tersebar di PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo yang berjumlah 35 sales dengan teknik total sampling. Analisis data menggunakan uji Korelasi Pearson dengan nilai $\alpha \leq 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara beban kerja ($\rho = 0,001$; $r = 0,540$), konflik keluarga ($\rho = 0,012$; $r = 0,421$), dan dukungan sosial rekan kerja ($\rho = 0,017$; $r = 0,401$) dengan tingkat stres kerja pada sales di PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo. Disarankan pihak perusahaan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap distribusi beban kerja, target penjualan, serta sistem kerja sales agar tetap proporsional dan tidak memicu stres kerja berlebihan.

ABSTRACT

Job stress is a dangerous physical and emotional response that can occur when job demands exceed the worker's ability or work control. Sales are vulnerable to job stress, especially in the household product retail sector, due to high target demands, excessive workload, and time pressure. This study aims to analyze factors related to job stress levels in sales at PT. Gembira Grosir Sejahtera, Gorontalo City. The type of research used in this study is Observational Analytical with a cross-sectional research design. The population in this study were all sales spread across PT. Gembira Grosir Sejahtera, Gorontalo City, totaling 35 sales using the total sampling technique. Data analysis used the Pearson Correlation test with a value of $\alpha \leq 0.05$. The results of the study indicate a significant

relationship between workload ($p=0.001$; $r=0.540$), family conflict ($p=0.012$; $r=0.421$), and coworker social support ($p=0.017$; $r=0.401$) and job stress levels among salespeople at PT. Gembira Grosir Sejahtera, Gorontalo City. Recommends that the company conduct regular evaluations of workload distribution, sales targets, and sales work systems to ensure they remain proportional and prevent excessive work stress.

PENDAHULUAN

Stres kerja merupakan respon fisik dan emosional yang berbahaya dan dapat terjadi ketika tuntutan pekerjaan yang ada melebihi kemampuan atau kontrol kerja yang dimiliki oleh pekerja (Khoirunnisa et al., 2021).

Stres kerja dapat berdampak pada individu, organisasi, bahkan sosial. Bagi individu, stres kerja berdampak negatif terhadap kesehatan fisik dan mental pekerja, penurunan kinerja, kurangnya pengembangan karir, dan kehilangan pekerjaan (Rangkuti et al., 2022).

World Health Organization (WHO) menegaskan bahwa kesehatan mental di tempat kerja merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap produktivitas dan kesejahteraan karyawan. (World Health Organization, 2024).

Data dari World Health Organization (WHO) menunjukkan bahwa stres kerja merupakan isu kesehatan global. Sementara itu, laporan Gallup (2025) mencatat bahwa 15% pekerja di Indonesia mengalami stres sepanjang hari, menempatkan Indonesia di peringkat kedelapan di Asia Tenggara.

Meskipun persentasenya relatif rendah dan tidak berubah dari tahun sebelumnya, kondisi ini tetap menunjukkan adanya tekanan psikologis pada pekerja. Angka tersebut bisa mencerminkan adanya faktor pelindung seperti dukungan sosial atau budaya kerja yang adaptif, namun juga berpotensi dipengaruhi oleh perbedaan persepsi atau underreporting. Oleh karena itu, perhatian terhadap kesejahteraan mental pekerja tetap penting untuk menjaga kesehatan dan produktivitas kerja (Gallup, 2025).

Salah satu upaya menciptakan tempat kerja yang aman dan sehat yaitu dengan melakukan manajemen stres di tempat kerja. Tempat kerja yang aman dan sehat adalah hal yang diinginkan oleh pekerja maupun pihak yang menyediakan pekerjaan. (Khoirunnisa et al., 2021).

Faktor-faktor penyebab stres kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja. Secara umum stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan kerja dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda (Kresna et al., 2024).

Salah satu profesi yang dapat mengalami stres di tempat kerja yaitu sales, khususnya di sektor ritel produk rumah tangga, rentan mengalami stres kerja karena tuntutan target penjualan yang tinggi, beban kerja berlebih, tekanan waktu, serta interaksi terus-menerus dengan konsumen dan persaingan pasar.

Salah satu faktor utama penyebab stres kerja adalah beban kerja, yang memengaruhi produktivitas dan kenyamanan karyawan. Beban kerja merupakan jumlah atau frekuensi tugas dalam periode tertentu, yang dipengaruhi oleh faktor eksternal (dari lingkungan kerja) dan internal (dari kondisi individu). Selain itu, beban kerja mental juga dapat memicu stres, terutama pada pekerjaan yang membutuhkan ketelitian tinggi dan bersifat monoton. (Wahyuni et al., 2024)

Selain beban kerja, work-family conflict (WFC) atau konflik keluarga juga berkontribusi terhadap stres kerja. WFC adalah konflik peran yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan dan keluarga tidak dapat dipenuhi secara seimbang. Kondisi ini muncul saat seseorang kesulitan memenuhi tuntutan salah satu peran karena terbebani oleh peran lainnya. Konflik ini juga dipengaruhi oleh perubahan demografi tenaga kerja, seperti meningkatnya jumlah perempuan bekerja dan pasangan suami istri yang sama-sama bekerja. (Bharata et al., 2023). Konflik ini sering timbul pada individu yang memiliki peran ganda, di mana tekanan dari pekerjaan dan keluarga saling bertentangan, dengan salah satu peran menuntut lebih banyak perhatian (Irmadani, 2022).

Dukungan sosial rekan kerja merupakan faktor penting dalam stres kerja. Dukungan yang rendah dapat menimbulkan hubungan kerja yang kurang harmonis, lingkungan tidak nyaman, dan meningkatkan stres, terutama saat tuntutan pekerjaan tinggi. Sebaliknya, dukungan yang tinggi—melalui kerja sama, persahabatan, dan saling membantu—menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan kenyamanan, dan berdampak positif pada kinerja karyawan.. (Werenfridus, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat stres kerja pada sales di PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo

METODE

Penelitian analitik bertujuan menguji hipotesis dan menganalisis hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini meliputi beban kerja, konflik keluarga, dan dukungan sosial rekan kerja, sedangkan variabel terikat adalah stres kerja. Populasi penelitian adalah seluruh sales di PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo sebanyak 35 orang, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui wawancara langsung. Analisis data diawali dengan uji normalitas Shapiro-Wilk. Jika $p\text{-value} > 0,05$, data berdistribusi normal; jika $< 0,05$, data tidak normal. Uji hipotesis menggunakan korelasi Pearson untuk mengetahui kekuatan hubungan antar variabel.

HASIL

Tabel 1. Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Sales PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo

Beban kerja	Stres kerja						Total		<i>p-value</i>	<i>r</i>
	Tinggi		Sedang		Rendah		<i>n</i>	<i>%</i>		
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>				
Tinggi	7	20,0	7	20,0	1	2,9	15	42,9	0,001	0,540
Sedang	5	14,3	4	11,4	4	11,4	13	37,1		
Rendah	2	5,7	2	5,7	3	8,6	7	20,0		
Total	14	40,0	13	37,1	8	22,9	35	100		

Sumber: Data Primer, 2026

Tabel 1 menunjukkan hubungan beban kerja dengan stres kerja pada sales di PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo. Pada beban kerja tinggi sebanyak 15 responden (42,9%), distribusi terbanyak berada pada stres kerja tinggi dan sedang masing-masing sebanyak 7 responden (20,0%), serta paling sedikit pada stres kerja rendah sebanyak 1 responden (2,9%). Pada beban kerja sedang sebanyak 13 responden (37,1%), distribusi terbanyak berada pada stres kerja tinggi sebanyak 5 responden (14,3%), sedangkan paling sedikit pada stres kerja sedang dan rendah masing-masing sebanyak 4 responden (11,4%). Kemudian pada beban kerja rendah sebanyak 7 responden (20,0%), distribusi terbanyak berada pada stres kerja rendah sebanyak 3 responden (8,6%) dan paling sedikit pada stres kerja tinggi dan sedang masing-masing sebanyak 2 responden (5,7%).

Tabel 2 Hubungan Konflik Keluarga Dengan Stres Kerja Pada Sales PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo

Konflik Keluarga	Stres kerja						Total		p-value	r
	Tinggi		Sedang		Rendah		n	%		
	n	%	n	%	n	%				
Tinggi	10	28,6	9	25,7	2	5,7	21	60,0	0,012	0,421
Rendah	4	11,4	4	11,4	6	17,1	14	40,0		
Total	14	40,0	13	37,1	8	22,9	35	100		

Sumber: Data Primer, 2026

Tabel 2 menunjukkan hubungan konflik keluarga dengan stres kerja pada sales di PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo. Pada konflik keluarga tinggi sebanyak 21 responden (60,0%), distribusi terbanyak berada pada stres kerja tinggi sebanyak 10 responden (28,6%), diikuti stres kerja sedang sebanyak 9 responden (25,7%), dan paling sedikit pada stres kerja rendah sebanyak 2 responden (5,7%). Pada konflik keluarga rendah sebanyak 14 responden (40,0%), distribusi terbanyak berada pada stres kerja rendah sebanyak 6 responden (17,1%), sedangkan stres kerja tinggi dan sedang masing-masing sebanyak 4 responden (11,4%).

Tabel 3 Hubungan Dukungan Sosial Rekan Kerja Dengan Stres Kerja Pada Sales PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo

Dukungan Sosial Rekan	Stres kerja						Total		p-value	r
	Tinggi		Sedang		Rendah		n	%		
	n	%	n	%	n	%				
Tinggi	8	22,9	5	14,3	3	8,6	16	45,7	0,017	0,401
Sedang	6	17,1	6	17,1	1	2,9	13	37,2		
Rendah	0	0	2	5,7	4	11,4	6	17,1		
Total	14	40,0	13	37,1	8	22,9	35	100		

Sumber: Data Primer, 2026

Tabel 3 menunjukkan hubungan dukungan sosial rekan kerja dengan stres kerja pada sales di PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo. Pada dukungan sosial rekan kerja tinggi sebanyak 16 responden (45,7%), distribusi terbanyak berada pada stres kerja tinggi sebanyak 8 responden (22,9%), diikuti stres kerja sedang sebanyak 5 responden (14,3%), dan paling sedikit pada stres kerja rendah sebanyak 3 responden (8,6%). Pada dukungan sosial rekan kerja sedang sebanyak 13 responden (37,2%), distribusi terbanyak berada pada stres kerja tinggi dan sedang masing-masing sebanyak 6 responden (17,1%), serta paling sedikit pada stres kerja rendah sebanyak 1 responden (2,9%). Kemudian pada dukungan sosial rekan kerja rendah sebanyak 6 responden (17,1%), distribusi terbanyak berada pada stres kerja rendah sebanyak 4 responden (11,4%), dan paling sedikit pada stres kerja sedang sebanyak 2 responden (5,7%).

PEMBAHASAN

Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Sales PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo

Berdasarkan uji statistik menggunakan uji korelasi pearson pada sales di PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo, diperoleh p-value = 0,001 (< 0,05) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan stres kerja. Nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,540 menunjukkan bahwa hubungan tersebut bersifat cukup kuat dan positif (searah). Artinya, semakin tinggi beban kerja yang diterima sales, maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja yang dialami. Hasil

ini mengindikasikan bahwa peningkatan tuntutan pekerjaan seperti target penjualan, tekanan waktu, serta intensitas pelayanan pelanggan berkontribusi terhadap meningkatnya stres kerja. Sebaliknya, sales dengan beban kerja yang lebih rendah cenderung memiliki tingkat stres yang lebih terkendali. Dengan demikian, pengelolaan beban kerja yang proporsional dan dukungan kerja yang memadai sangat diperlukan untuk menekan risiko stres kerja pada sales.

Adanya hubungan yang cukup kuat dengan arah positif (searah) antara beban kerja dan stres kerja pada sales di PT. Gembira Grosir Sejahtera dapat disebabkan oleh tingginya tuntutan pekerjaan yang harus dijalankan. Sales dituntut secara terus-menerus mencapai target penjualan, melayani pelanggan, serta menjaga performa penjualan harian. Selain itu, sales juga harus mampu beradaptasi dengan situasi yang tidak terduga seperti komplain pelanggan, perubahan permintaan pasar, maupun tekanan pencapaian target dalam waktu terbatas. Kondisi kerja yang menuntut performa tinggi secara berkelanjutan tersebut berpotensi meningkatkan beban mental dan emosional, sehingga memperkuat munculnya stres kerja pada sales.

Pada penelitian ini, terdapat responden dengan beban kerja tinggi. Dari 15 sales yang memiliki beban kerja tinggi, sebanyak 7 sales mengalami stres kerja tinggi, 7 sales mengalami stres kerja sedang, dan 1 sales mengalami stres kerja rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar sales dengan beban kerja tinggi cenderung mengalami peningkatan stres kerja. Beban kerja yang tinggi umumnya berkaitan dengan tuntutan target penjualan yang besar, tekanan waktu, serta intensitas interaksi dengan pelanggan yang tinggi sehingga menguras energi fisik dan mental. Akumulasi tuntutan tersebut dapat memicu kelelahan, ketegangan, dan penurunan kemampuan coping. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Resiana dan Widyaningrum (2020) yaitu karyawan merasakan ketidaknyamanan dalam beradaptasi baik terhadap lingkungan eksternal maupun lingkungan internal perusahaan. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi perusahaan agar dapat memperbaiki situasi yang ada menjadi lebih baik lagi. (Resiana & Widyaningrum, 2020)

Beban kerja tinggi pada sales terjadi ketika mereka harus menangani banyak tugas sekaligus yang menuntut upaya fisik dan mental besar, seperti menjual produk, menjaga hubungan dengan pelanggan, menata produk, dan memenuhi target dalam waktu terbatas. Kondisi ini dapat meningkatkan risiko stres kerja karena tingginya tuntutan konsentrasi dan kinerja. Meskipun demikian, beberapa sales mampu mengelola stres tersebut dengan baik melalui pengalaman kerja, strategi coping yang efektif, serta dukungan dari lingkungan kerja.

Pada kategori beban kerja sedang, dari 13 sales yang bertugas di PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo, sebanyak 5 sales mengalami stres kerja tinggi, 4 sales mengalami stres kerja sedang, dan 4 sales mengalami stres kerja rendah. Beban kerja sedang menggambarkan kondisi ketika tuntutan pekerjaan berada pada tingkat menengah, di mana sales masih harus menjalankan beberapa tugas seperti mencapai target penjualan, melayani pelanggan, dan menata produk secara bersamaan, namun masih dalam batas yang dapat dikelola.

Pada kondisi ini, sebagian sales mampu mengendalikan stres karena memiliki kemampuan coping, pengalaman kerja, dan penyesuaian diri yang baik. Namun, ada juga yang tetap mengalami stres tinggi akibat tambahan tekanan seperti peningkatan target, komplain pelanggan, dan tuntutan harian yang ketat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun beban kerja tergolong sedang, tanpa manajemen stres dan dukungan kerja yang memadai, kondisi tersebut tetap berpotensi meningkatkan stres kerja.

Pada kategori beban kerja rendah, masih terdapat responden yang mengalami stres kerja tinggi sebanyak 2 orang (5,7%). Beban kerja rendah dalam konteks ini merujuk pada kondisi ketika tuntutan pekerjaan yang diterima sales relatif ringan, baik dari segi jumlah tugas, target penjualan, tekanan waktu, maupun intensitas aktivitas kerja, sehingga secara umum masih berada dalam batas kemampuan individu untuk menyelesaikannya tanpa memerlukan upaya fisik dan mental yang besar. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadillah (2025) yang mengatakan bahwa pekerja dapat mengatur beban kerja agar lebih seimbang dengan kemampuan karyawan, serta memberikan kesempatan bagi mereka untuk mengambil waktu istirahat yang cukup. (Fadillah, 2025)

Sementara itu, pada kategori beban kerja rendah juga terdapat 2 orang (5,7%) yang mengalami stres kerja sedang dan 3 orang (8,6%) yang mengalami stres kerja rendah, yang mengindikasikan bahwa sebagian responden mampu mengelola tekanan kerja dengan baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa adanya kemampuan coping yang baik, pengalaman kerja yang memadai, dukungan sosial dari rekan kerja maupun atasan, serta motivasi kerja yang tinggi dapat membantu individu tetap mampu mengendalikan tekanan meskipun menghadapi beban kerja yang lebih berat.

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner beban kerja, menunjukkan bahwa keluhan utama sales berkaitan dengan kurangnya waktu istirahat, sering pusing akibat kelelahan, dan jam kerja yang panjang. Hal ini menandakan bahwa aspek waktu kerja dan kelelahan fisik menjadi faktor dominan dalam beban kerja.

Kurangnya waktu istirahat menunjukkan pemulihan energi yang belum optimal, sehingga memicu kelelahan berkelanjutan. Keluhan pusing memperkuat adanya beban fisik dan mental yang tinggi, sementara jam kerja yang panjang turut meningkatkan persepsi beban kerja. Secara keseluruhan, kondisi ini menunjukkan perlunya perhatian perusahaan dalam pengaturan waktu kerja dan istirahat untuk mengurangi kelelahan serta menjaga kesehatan dan kinerja sales.

Kondisi kerja tersebut menuntut respons cepat, konsentrasi tinggi, dan pengambilan keputusan yang tepat dalam waktu singkat. Jika berlangsung terus-menerus tanpa pengelolaan beban kerja yang baik, hal ini dapat meningkatkan ketegangan psikologis dan memicu stres kerja. Dengan demikian, semakin tinggi beban kerja yang diterima sales, semakin besar pula potensi stres kerja yang dialami.

Menurut Henry R. Jex dalam Mindandi (2023), beban kerja mental merupakan selisih antara tuntutan tugas yang harus diselesaikan dengan kapasitas maksimum kemampuan mental individu dalam melaksanakan tugas tersebut. Apabila tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas individu, maka akan timbul tekanan mental yang dapat memengaruhi konsentrasi, ketelitian, serta kualitas hasil kerja. Sebaliknya, apabila tuntutan tugas masih berada dalam batas kemampuan individu, maka pekerjaan dapat diselesaikan secara optimal tanpa menimbulkan beban mental yang berlebihan (Mindandi et al., 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winno Mikey Riznanda yang berjudul Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja pada Karyawan Divisi Produksi PT. X. Penelitian tersebut menemukan bahwa beban kerja memiliki korelasi positif dan kuat terhadap stres kerja dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,669 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Artinya, semakin tinggi beban kerja yang diterima karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja yang dialami. Konsistensi hasil ini memperkuat temuan dalam jurnal Anda bahwa beban kerja merupakan faktor determinan dalam munculnya stres kerja. Secara teoritis, beban kerja mencakup tuntutan kuantitas pekerjaan, tekanan waktu, kompleksitas tugas, serta tanggung jawab yang harus diselesaikan dalam periode tertentu. Ketika tuntutan tersebut melampaui kapasitas fisik maupun psikologis individu, maka muncul ketegangan yang berkembang menjadi stres kerja (Riznanda & Kusumadewi, 2022).

Hubungan Konflik Keluarga Dengan Stres Kerja Pada Sales PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo

Berdasarkan uji statistik menggunakan uji korelasi pearson pada sales di PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo, diperoleh $p\text{-value} = 0,012$ ($p < 0,05$) dengan koefisien korelasi (r) sebesar 0,421 yang menunjukkan adanya hubungan signifikan dengan kekuatan korelasi sedang antara konflik keluarga dan stres kerja. Artinya, semakin tinggi konflik keluarga yang dialami sales, maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja yang dirasakan. Konflik keluarga yang tidak terselesaikan dapat menjadi beban psikologis tambahan yang memperbesar risiko stres kerja, sehingga diperlukan upaya menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan keluarga untuk mendukung kesehatan mental dan produktivitas karyawan.

Adanya hubungan yang cukup kuat dengan arah positif (searah) antara konflik keluarga dan stres kerja pada sales di PT. Gembira Grosir Sejahtera dapat disebabkan oleh tekanan permasalahan

keluarga yang memengaruhi kondisi psikologis karyawan saat bekerja. Sales yang mengalami konflik dalam keluarga, seperti perbedaan pendapat dengan pasangan, masalah pengasuhan anak, maupun tuntutan ekonomi rumah tangga, cenderung membawa beban emosional tersebut ke lingkungan kerja.

Terdapat responden dengan konflik keluarga tinggi. Dari 21 sales yang memiliki konflik keluarga tinggi, sebanyak 10 sales mengalami stres kerja tinggi, 9 sales mengalami stres kerja sedang, dan 2 sales mengalami stres kerja rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar sales dengan konflik keluarga tinggi cenderung mengalami peningkatan stres kerja. Penjelasan yang relevan dengan temuan penelitian ini juga ditemukan dalam penelitian Widyaningtyas (2022) bahwa konflik keluarga yang tinggi berkaitan dengan masalah rumah tangga seperti perbedaan pendapat, tuntutan ekonomi, dan tanggung jawab pengasuhan yang menimbulkan beban emosional. Tekanan ini dapat terbawa ke pekerjaan, sehingga memicu ketegangan, menurunkan konsentrasi, dan meningkatkan stres kerja.

Namun, sebagian sales tetap mengalami stres rendah karena memiliki coping yang baik, dukungan keluarga yang memadai, serta mampu memisahkan masalah pribadi dan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan emosi tetap berperan penting meskipun konflik keluarga tinggi.

Penjelasan yang relevan dengan temuan penelitian ini juga ditemukan dalam penelitian oleh Alvionita (2025) bahwa konflik keluarga rendah merujuk pada kondisi ketika individu relatif jarang mengalami pertentangan, ketegangan, atau tuntutan peran yang saling berbenturan antara kehidupan keluarga dan pekerjaan, sehingga lingkungan keluarga cenderung harmonis dan suportif. Sales yang memiliki konflik keluarga rendah dengan stres kerja rendah umumnya memperoleh dukungan emosional yang memadai dari keluarga, yang berperan dalam menjaga kestabilan psikologis saat bekerja. Dukungan tersebut dapat meningkatkan motivasi kerja, memperkuat daya tahan terhadap tekanan pekerjaan, serta membantu sales lebih fokus dalam mencapai target penjualan, sehingga risiko munculnya stres kerja yang tinggi dapat diminimalkan meskipun menghadapi tuntutan pekerjaan sehari-hari. (Alvionita, 2025)

Pada kategori konflik keluarga rendah, masih terdapat responden yang mengalami stres kerja tinggi sebanyak 4 orang (11,4%) dan stres kerja sedang sebanyak 4 orang (11,4%). Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun konflik keluarga rendah, stres kerja tetap dapat tinggi karena dipengaruhi faktor lain di tempat kerja, seperti beban kerja yang berat, tekanan target penjualan, tuntutan waktu, hubungan dengan atasan, maupun lingkungan kerja yang kurang kondusif. Dengan kata lain, rendahnya konflik keluarga tidak otomatis menjamin rendahnya stres kerja karena sumber stres juga dapat berasal dari aspek pekerjaan itu sendiri.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa konflik keluarga pada sales dipicu oleh kecenderungan emosi kerja yang terbawa ke rumah, seperti menjadi pemarah saat pekerjaan tidak berjalan sesuai prosedur, kebiasaan pulang larut yang tidak disetujui keluarga, serta lebih mengutamakan pekerjaan dibanding keluarga.

Temuan ini menunjukkan bahwa konflik keluarga tidak hanya disebabkan oleh perbedaan peran, tetapi juga oleh spillover emosi kerja dan ketidakseimbangan prioritas antara pekerjaan dan keluarga. Tingginya tuntutan dan waktu kerja dapat menurunkan kualitas interaksi keluarga serta memicu ketegangan emosional, sehingga diperlukan pengelolaan keseimbangan kerja–keluarga dan pengendalian emosi.

Konflik yang berlangsung terus-menerus dapat menurunkan konsentrasi, meningkatkan sensitivitas emosional, dan memperbesar risiko stres kerja, terutama saat sales menghadapi target dan tuntutan pekerjaan. Dengan demikian, semakin tinggi konflik keluarga, semakin tinggi pula tingkat stres kerja.

Menurut Frone dalam Kurniawan (2023) mengatakan bahwa work family conflict dapat didefinisikan sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Hal ini biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya, atau sebaliknya, dimana pemenuhan

tuntutan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan pekerjaannya (Kurniawan, 2023).

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara konflik keluarga dan stres kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yasmin Firyal Nailah dalam artikel berjudul Hubungan Konflik Peran Ganda dengan Stress Kerja pada Guru SMA di Kabupaten X yang. Penelitian tersebut menemukan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dengan koefisien korelasi sebesar 0,878 yang menunjukkan adanya hubungan sangat kuat dan positif antara konflik peran ganda dan stres kerja. Dalam penelitian pada guru SMA tersebut, konflik keluarga muncul karena ketidakseimbangan antara tuntutan sebagai ibu rumah tangga dan sebagai tenaga pendidik, terutama pada masa pandemi. Tekanan waktu (time-based conflict), ketegangan emosional (strain-based conflict), serta perbedaan perilaku antar peran (behavior-based conflict) menjadi pemicu meningkatnya stres kerja. Hal ini relevan dengan kondisi dalam penelitian Anda, di mana konflik keluarga seperti masalah ekonomi, komunikasi dalam rumah tangga, maupun peran ganda dapat mengurangi kesiapan mental individu dalam menghadapi tekanan kerja. (Nailah & Puspitadewi, 2022).

Hubungan Dukungan Sosial Rekan Kerja Dengan Stres Kerja Pada Sales PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo

Berdasarkan uji statistik menggunakan uji korelasi pearson pada sales di PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo, diperoleh nilai p-value sebesar 0,017 ($<0,05$) dengan koefisien korelasi (r) sebesar 0,401. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dukungan sosial rekan kerja dengan stres kerja. Nilai koefisien korelasi tersebut menunjukkan kekuatan hubungan sedang dengan arah positif (searah), yang berarti semakin tinggi dukungan sosial rekan kerja, maka tingkat stres kerja pada sales juga cenderung meningkat.

Hubungan positif ini menunjukkan bahwa dukungan sosial rekan kerja yang tinggi muncul sebagai respons terhadap tingginya tekanan kerja pada sales, sehingga semakin tinggi stres yang dialami, semakin besar kecenderungan untuk mencari atau menerima dukungan. Namun, dukungan tersebut umumnya bersifat emosional atau situasional dan belum mampu mengurangi beban kerja secara nyata, karena tekanan target, tuntutan waktu, dan performa harian tetap mendominasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas dukungan yang lebih konkret dan efektif agar dapat membantu menekan stres kerja pada sales.

Pada penelitian ini, terdapat responden dengan dukungan sosial rekan kerja tinggi. Penjelasan yang relevan dengan temuan penelitian ini juga ditemukan dalam penelitian Zeirliana (2025) bahwa dukungan sosial rekan kerja yang tinggi dalam konteks ini menunjukkan bahwa sales memperoleh bantuan yang intens dan konsisten, baik secara emosional, informasi, maupun instrumental dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun, stres kerja masih cukup dominan, yang mengindikasikan bahwa dukungan tersebut cenderung bersifat responsif terhadap tekanan yang sudah tinggi atau belum mampu menurunkan beban kerja secara signifikan. Tuntutan target penjualan, tekanan waktu, dan intensitas interaksi dengan pelanggan tetap mendominasi beban mental, sehingga stres kerja masih dialami sebagian besar sales meskipun lingkungan kerja tergolong suportif. (Elmalia Dwi Zeirliana, 2025)

Pada kategori dukungan sosial rekan kerja sedang, dari 13 sales, masing-masing 6 sales mengalami stres kerja tinggi dan stres kerja sedang, sedangkan 1 sales mengalami stres kerja rendah. Dukungan sosial rekan kerja sedang menunjukkan bahwa sales menerima bantuan dan kerja sama dalam tingkat cukup, namun belum konsisten sehingga belum mampu menekan stres kerja secara optimal, terutama di tengah tuntutan multitugas dan target yang tinggi. Sementara itu, pada dukungan sosial rendah, meskipun secara teori berisiko meningkatkan stres, temuan menunjukkan stres tidak selalu tinggi karena dipengaruhi faktor lain seperti beban kerja yang lebih ringan, karakteristik individu, kematangan emosional, dan strategi coping yang efektif. Hal ini menegaskan bahwa dukungan sosial

bukan satu-satunya penentu stres kerja, melainkan dipengaruhi juga oleh sumber daya personal dan kondisi kerja. (Permatasari, 2025)

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa dukungan sosial rekan kerja yang paling dominan dirasakan sales berupa bantuan saat situasi kerja sulit, berbagi informasi, dan kesediaan mendengarkan masalah. Hal ini mencerminkan adanya dukungan instrumental dan emosional, kerja sama tim yang baik, serta komunikasi yang suportif di lingkungan kerja. Kondisi ini berperan sebagai faktor protektif yang membantu sales menghadapi tekanan pekerjaan dan berpotensi menurunkan stres kerja.

Namun, pada kategori dukungan sosial tinggi, masih terdapat responden yang mengalami stres kerja tinggi (22,9%) dan sedang (14,3%). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun dukungan rekan kerja baik, stres tetap dapat muncul akibat faktor lain seperti beban kerja berat, tuntutan target, konflik dengan atasan, atau masalah pribadi. Dengan demikian, dukungan sosial yang tinggi belum tentu sepenuhnya mampu menurunkan stres jika sumber tekanan utama berasal dari faktor lain yang lebih dominan.

Sebaliknya, pada kategori dukungan sosial rekan rendah, terdapat responden yang mengalami stres kerja rendah sebanyak 4 orang (11,4%) dan stres kerja sedang sebanyak 2 orang (5,7%), bahkan tidak ada yang mengalami stres kerja tinggi (0 orang; 0%). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun dukungan sosial rendah, sebagian individu tetap mampu mempertahankan tingkat stres yang rendah. Penyebabnya adalah adanya coping individu yang baik, pengalaman kerja yang cukup, beban kerja yang ringan, atau kondisi kerja yang relatif stabil sehingga minim tekanan.

Penjelasan penelitian ini relevan dengan penelitian oleh Permatasari, (2025) bahwa dukungan sosial dari rekan kerja, seperti saling membantu dalam menyelesaikan tugas, berbagi informasi terkait target penjualan, memberikan motivasi, serta menciptakan suasana kerja yang harmonis, dapat menjadi sumber coping yang efektif dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Sales yang mendapatkan dukungan dari rekan kerja cenderung merasa lebih dihargai, tidak bekerja sendiri, serta memiliki tempat untuk berbagi keluhan atau kesulitan dalam mencapai target.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun ada dukungan sosial dari rekan kerja, sebagian sales masih mengalami stres kerja tinggi karena dukungan yang diberikan belum cukup efektif atau belum mampu mengimbangi tuntutan pekerjaan. Dukungan yang terbatas dan tidak konsisten kurang membantu dalam mengatasi beban kerja, sementara tekanan target, waktu, dan tugas tetap dominan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dukungan yang lebih konkret seperti kerja sama tim, pembagian tugas yang seimbang, dan komunikasi yang lebih efektif pada sales di PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo.

Menurut Lazarus dan Folkman dalam Permatasari, (2025) stres ditimbulkan oleh hubungan individu dengan lingkungannya yang membebani karena melampaui kemampuan diri dan mengancam kesejahteraan individu. Kesejahteraan pekerja mencakup kesejahteraan psikologis, kesejahteraan emosional, dan kesejahteraan secara sosial yang berkaitan dengan kemampuan berfungsi secara sosial dan penerimaan diri dari lingkungan sosialnya (Permatasari, 2025).

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Sinurat, Siallagan, dan Noviyanti (2025) menemukan bahwa dukungan sosial rekan kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan kondisi psikologis pekerja. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden memiliki dukungan sosial rekan kerja pada kategori cukup (87,7%) dan tingkat burnout rendah (50,9%). Uji korelasi Spearman menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara dukungan sosial rekan kerja dan burnout dengan nilai $p = 0,024$ dan koefisien korelasi $r = -0,299$ yang berarti hubungan bersifat negatif. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang diterima pekerja dari rekan kerja, maka semakin rendah tingkat stres atau kelelahan kerja yang dialami. Dengan demikian, penguatan dukungan sosial di lingkungan kerja menjadi faktor penting dalam menurunkan stres kerja akibat tuntutan pekerjaan. (Sinurat et al., 2025).

Penelitian lain yang relevan dengan hasil penelitian ini adalah studi oleh Bahartha dan Indrawati (2025) yang meneliti pengaruh dukungan sosial rekan kerja terhadap stres kerja pada karyawan PT. Multirasa Nusantara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial rekan kerja berpengaruh

negatif signifikan terhadap stres kerja ($r = -0,471$; $p < 0,001$), yang berarti semakin tinggi dukungan yang diberikan oleh rekan kerja maka semakin rendah tingkat stres kerja karyawan. Temuan ini menegaskan bahwa faktor sosial di lingkungan kerja memiliki peran protektif dalam mengurangi tekanan psikologis akibat tuntutan pekerjaan. Dengan demikian, hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa faktor-faktor pekerjaan perlu dikelola dengan baik untuk mencegah peningkatan stres kerja pada karyawan.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan tingkat stres kerja pada sales di PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo (p -value = 0,001; $r = 0,540$), demikian pula konflik keluarga memiliki hubungan signifikan dengan tingkat stres kerja (p -value = 0,012; $r = 0,421$), serta dukungan sosial rekan kerja juga menunjukkan hubungan yang signifikan dengan tingkat stres kerja (p -value = 0,017; $r = 0,401$).

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyelesaian penelitian berjudul “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Stres Kerja pada Sales di PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo”, khususnya kepada pimpinan dan seluruh jajaran PT. Gembira Grosir Sejahtera Kota Gorontalo atas izin dan kerja samanya, kepada para sales yang telah bersedia menjadi responden, serta kepada Universitas Negeri Gorontalo (UNG) atas dukungan akademik dan fasilitas yang diberikan selama proses penelitian, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Al Fatih, H., Tania, M., & Pratiwi, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Stres Kerja Perawat Igd Rumah Sakit Di Bandung. *Jurnal Keperawatan BSI*, 10(1), 52–60.
- Alvionita, M. (2025). Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pendidik Perempuan Di Madrasah Aliyah Negeri Pekanbaru [Thesis]. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bharata, W., Sumarsono, H., Widyaningrum, P. W., & Choirinnisa, E. (2023). The Effect Of Work Family Conflict On Work Stress And Its Impact On The Performance Of Samarinda Female Employees During The Covid-19 Pandemic In 2021. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(1), 73–87.
- Elmalia Dwi Zeirliana. (2025). Tuntutan Kerja dan Dukungan Sosial Sebagai Faktor Penentu Stres Kerja: Studi Pada Karyawan CV. Zeirliana Bersatu [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Fadillah, K. N. (2025). Pengaruh Work-Life Balance, Burnout dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Departemen Penjualan Offline di Ritel Kosmetik “Najmia Beauty” [Skripsi]. Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman Guppi.
- Gallup. (2025). State of the Global Workplace.
- Irmadani, N. D. (2022). Pengaruh Konflik Peran Ganda (Work Family Conflict) Terhadap Stres Kerja : Studi Kasus Pada Karyawan Wanita PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Yogyakarta. *Mimbar Administrasi Fisip Untag Semarang*, 19(1), 87–103. <https://doi.org/10.56444/mia.v19i1.573>
- Khoirunnisa, K., Effendi, L., Fauziah, M., & Srisantyorini, T. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Pengendara Ojek Online Saat Terjadi Pandemi COVID-19 Di Kota Tangerang Selatan Tahun 2020. *Environmental Occupational Health and Safety Journal*, 1(2), 217. <https://doi.org/10.24853/eohjs.1.2.217-232>

- Kresna, P., Putra, A., Yoga, G., Pradana, K., & Surya, I. G. D. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sales and Marketing Department The Effect of Work Environment and Work Stress on the Performance of Sales and Marketing Department Employees. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(10), 1655–1667.
- Kurniawan, A. (2023). Hubungan Antara Work Family Conflict Dengan Stres Kerja Pada Karyawan di PT. Latexindo Toba Perkasa [Skripsi]. Universitas Medan Area.
- Mindandi, Z. H., Astuti, R. D., & Suhardi, B. (2023). Kajian Beban Kerja Mental Admin Financial Control Berdasarkan Nasa-Tlx Dan RSME Untuk Perbaikan Kerja. *Prosiding Simposium Nasional Rekayasa Aplikasi Perancangan Dan Industri*, 72.
- Nailah, Y. F., & Puspitadewi, N. W. S. (2022). Hubungan Konflik Peran Ganda dengan Stress Kerja pada Guru SMA di Kabupaten X. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 9(2), 66–76.
- Permatasari, A. (2025). Hubungan Dukungan Sosial Rekan Kerja Dengan Stres Kerja (Studi pada Pekerja di PT X). *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 26(1), 67–85. <https://doi.org/10.7454/jurnalkessos.v26i1.1016>
- Rangkuti, H. Z., Harahap, J., & Simajorang, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Stres Kerja Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Priority*, 5(2), 46–54.
- Resiana, R., & Widyarini, M. (2020). Analisa Peran Manajemen Stres Sebagai Mediasi Pengaruh Stres dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis*, 16(2), 185–206.
- Riznanda, W. M., & Kusumadewi, D. (2022). Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja pada Karyawan Divisi Produksi PT. X The Relationship between Workload and Work Stress in Production Division Employees of PT. X. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 10(03), 792–804.
- Sinurat, S., Siallegan, A., & Noviyanti, A. (2025). Hubungan Dukungan Soisal Rekan Kerja Dengan Burnout Pada Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. *Jurnal Ners Research & Learning in Nursing Science*, 9(3), 3583–3589.
- Wahyuni, Pinem, S. M., & Siregar, K. N. (2024). Hubungan Beban Kerja Mental Dan Kelelahan Kerja Dengan Stres Kerja Pada Karyawan Spg Suzuya Marelana Plaza Medan. *Proceeding Of Indonesian Conference Of Occupational Safety, Health, And Environment*, 1(1), 1–9.
- Werenfridus. (2023). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Guru Sekolah Dasar. *Pendidikan Dasar Indonesia*, 8(2), 47–51.
- World Health Organization. (2024). Kesehatan Mental di Tempat Kerja. 2 September. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>