Analisis Peran Work Life Balance dalam Manajemen Stress Pekerja di PT. Shopee Internasional Indonesia

Nanda Ochtafia[1], Muhammad Alkirom Wildan[2]
[1,2] Universitas Trunojoyo Madura
E-mail: ochtafia1504@gmail.com[1] , wildan.alkirom69@trunojoyo.ac.id[2]

Article History:
Received: 01 Desember 2024
Revised: 07 Januari 2025
Accepted: 12 Januari 2025

Keywords: *Work Life Balance, Manajemen Stress, E-commerce*

Abstract: *Perkembangan perusahaan sangat dipengaruhi oleh peran sumber daya manusia sebagai elemen kunci dalam mencapai tujuan. Dalam era transformasi digital yang terus berkembang, muncul berbagai perusahaan baru di sektor digital salah satunya adalah PT. Shopee Internasional Indonesia. Kinerja layanan yang baik di perusahaan ini sangat tergantung pada efektivitas sumber daya manusia yang akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Namun, para karyawan sering kali menghadapi berbagai tantangan dalam melaksanakan tugas, khususnya dalam keseimbangan pada kehidupan pribadi dengan pekerjaan terutama di pesatnya perkembangan usaha e-commerce. Tingginya tekanan akibat tuntutan pekerjaan dan tenggat waktu yang ketat dapat menyebabkan stres, yang berdampak negatif pada kesehatan mental dan produktivitas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran work-life balance dalam pengelolaan stres di PT. Shopee. Metode yang digunakan adalah studi pustaka, dengan merujuk pada artikel-artikel dari Google Scholar dan Elsevier yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang dapat mengatur waktu dan beban kerja secara efektif cenderung mengalami tingkat stres yang lebih rendah. Oleh karena itu, penerapan kebijakan yang mendukung work-life balance seperti fleksibilitas jam kerja dan program kesejahteraan menjadi langkah yang efektif dalam membantu karyawan mengelola stres dengan lebih baik.*

PENDAHULUAN

Kemajuan perusahaan sangat dipengaruhi oleh keberadaan dan peran sumber daya manusia karena mereka berperan sebagai mesin utama yang menjalankan seluruh aktivitas untuk mencapai tujuan perusahaan. Terlebih lagi transformasi digital telah menjadi tren global, termasuk di Indonesia. Transformasi yang tengah berlangsung merupakan konsekuensi dari revolusi industri 4.0 yang telah mengubah secara fundamental model dan ekosistem bisnis. Hal

ini melahirkan ekosistem baru yang lebih kompleks, inovatif, dan dinamis (Kartika and Riana 2024). Adanya transformasi digital ini, memunculkan berbagai perusahaan baru di bidang digital salah satunya PT. Shopee Internasional Indonesia. PT Shopee Internasional Indonesia adalah bagian dari Shopee, sebuah platform e-*commerce* terkemuka yang berasal dari Singapura dan merupakan bagian dari Sea Group. Didirikan pada tahun 2015, Shopee menawarkan berbagai produk, mulai dari elektronik hingga *fashion*, dengan model bisnis yang mengutamakan pengalaman pengguna yang mudah dan menyenangkan.

PT. Shopee Internasional Indonesia bergantung pada peran sumber daya manusia dalam menjalankan aktivitas operasionalnya. Kinerja pelayanan yang baik tentunya berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan. Namun, karyawan sering kali menghadapi berbagai hambatan dalam melaksanakan tugas mereka. Tantangan bagi karyawan di perusahaan yang berfokus pada pelanggan mencakup beban kerja yang berat serta tantangan budaya organisasi untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan (Fauzi, Rahwana, and Barlian 2023). Pentingnya keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi, khususnya di industri e-*commerce* yang berkembang pesat, seperti yang terjadi di PT. Shopee Internasional Indonesia perlu diperhatikan. Dalam era digital yang serba cepat, pekerja sering kali menghadapi tekanan yang tinggi akibat tuntutan pekerjaan yang intens dan *deadline* yang ketat. Hal ini dapat menyebabkan stres, yang berdampak negatif pada kesehatan mental, produktivitas, dan kesejahteraan keseluruhan pekerja.

Tuntutan tugas yang tidak seimbang dengan kapasitas karyawan dapat mengakibatkan peningkatan beban kerja yang signifikan. Hal ini merupakan salah satu faktor utama pemicu stres kerja yang berpotensi mengganggu kesehatan fisik dan psikis pekerja. Sebaliknya, beban kerja yang seimbang dan optimal dapat membantu mengurangi tingkat stres kerja karyawan (Gunawan et al. 2023). Stres kerja dapat memberikan dampak yang signifikan baik bagi individu maupun organisasi. Pada tingkat individu, stres yang berkepanjangan dapat menyebabkan masalah kesehatan fisik dan mental, seperti kecemasan, depresi, dan gangguan tidur. Selain itu, stres juga dapat mengurangi produktivitas, konsentrasi, dan kepuasan kerja yang pada akhirnya berpotensi meningkatkan tingkat absensi karyawan. Dari sisi organisasi, dampak stres kerja dapat terlihat dalam bentuk penurunan kinerja tim, peningkatan *turnover* karyawan, dan bahkan kerugian finansial akibat tingginya biaya kesehatan. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengimplementasikan berbagai kebijakan yang mendukung *work life balance* sebagai upaya manajemen stres pekerja.

Meskipun PT. Shopee telah mengimplementasikan berbagai kebijakan untuk mendukung *work life balance*, seperti fleksibilitas jam kerja dan program kesejahteraan, tantangan dalam mencapai keseimbangan ini tetap ada. Banyak pekerja masih merasa sulit untuk memisahkan waktu kerja dari waktu pribadi, sehingga memicu peningkatan tingkat stres. Di samping itu, faktor-faktor sosial dan budaya di Indonesia turut mempengaruhi cara pekerja memandang dan mengelola keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (Anugrahtianty 2023). Selain itu, dinamika sosial dan budaya di Indonesia juga mempengaruhi persepsi dan pengalaman individu terkait *work life balance*. Penelitian yang berfokus pada eksplorasi hubungan antara *work life balance* dan manajemen stres di PT. Shopee perlu dilakukan. Dengan mengetahui peran keseimbangan kerja-hidup dalam mengurangi tingkat stres, perusahaan dapat merumuskan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan. Hal ini tidak hanya akan berdampak positif pada kesehatan mental dan fisik karyawan, tetapi juga akan meningkatkan produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Penelitian ini sangat penting untuk pengembangan kebijakan perusahaan yang lebih menyejahterakan pekerja dan juga untuk menciptakan

lingkungan kerja yang lebih kondusif bagi karyawan.

Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anggita Putri Anugrahtianty menyebutkan bahwa dampak stres di lingkungan kerja dapat berpengaruh negatif terhadap karyawan dan organisasi Shopee secara keseluruhan. Beberapa konsekuensi yang muncul termasuk penurunan produktivitas, peningkatan absensi, munculnya konflik antar karyawan, berkurangnya kepuasan kerja, serta risiko terhadap kesehatan mental dan fisik (Anugrahtianty 2023). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Fida Arumingtyas dan Amelia Trisavinaningdiah menjelaskan bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat stres pekerja. Ketika karyawan mampu menyeimbangkan tanggung jawab kerja dan kehidupan pribadi, mereka cenderung mengalami tingkat stres yang lebih rendah. Hal ini karena mereka memiliki waktu untuk beristirahat, bersosialisasi, dan melakukan aktivitas yang mereka nikmati, yang semua ini berkontribusi pada kesejahteraan mental dan emosional. Sebaliknya, ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menyebabkan kelelahan, kehilangan motivasi, dan bahkan masalah kesehatan, baik fisik maupun mental. Dengan menciptakan kebijakan yang mendukung *work-life balance*, seperti fleksibilitas waktu kerja dan program kesejahteraan, perusahaan dapat membantu karyawan mengelola stres dengan lebih baik, meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja secara keseluruhan (Arumningtyas and Trisafidaningsih 2021).

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *work-life balance* dalam manajemen stres di PT. Shopee. Dengan memahami bagaimana keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat membantu mengurangi tingkat stres, diharapkan perusahaan dapat merancang kebijakan yang lebih efektif untuk mendukung kesejahteraan karyawan. Melalui pendekatan ini, diharapkan akan tercipta lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif yang pada akhirnya akan mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan. Penelitian ini penting dilakukan mengingat bahwa kesejahteraan karyawan tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada kinerja keseluruhan perusahaan. Dengan mengeksplorasi hubungan antara *work-life balance* dan manajemen stres, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi praktis yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas hidup karyawan di PT. Shopee.

LANDASAN TEORI

Beban Kerja

Beban kerja mengacu pada jumlah tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada individu atau tim dalam periode waktu tertentu. Konsep ini sangat relevan dalam manajemen sumber daya manusia karena memiliki hubungan langsung dengan kinerja, produktivitas, serta kesejahteraan karyawan. Beban kerja yang tepat dapat meningkatkan produktivitas, sementara beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres dan penurunan kinerja. Namun, beban kerja yang terlalu rendah dapat menyebabkan kebosanan dan kurangnya motivasi. Beban kerja muncul dari tuntutan tugas, budaya di tempat kerja, kemampuan pekerja, serta perilaku dan persepsi individu terhadap tugas tersebut (Ermawan et al. 2024).

Beban kerja juga dapat didefinisikan sebagai serangkaian proses atau kegiatan yang berlebihan dan dapat menyebabkan stres pada individu. Penurunan kinerja karyawan dapat terjadi akibat tuntutan keahlian yang terlalu tinggi, kecepatan kerja yang berlebihan, serta volume pekerjaan yang sangat banyak, yang semuanya merupakan dampak dari beban kerja yang berlebih (Kartika and Riana 2024). Indikator beban kerja menurut Koesomowidjojo meliputi (Ermawan et al. 2024):

1. Situasi Pekerjaan
2. Pemanfaatan Waktu Kerja
3. Sasaran yang Harus Dicapai

Stres Kerja

Masalah merupakan bagian tak terpisahkan dari kehidupan, terutama bagi mereka yang memiliki aktivitas kerja. Salah satu masalah yang umum dialami adalah stres. Stres ini dapat memberikan dampak negatif pada kesehatan fisik dan mental, sehingga perlu adanya upaya untuk mengatasinya. Menurut Mangkunegara (2015: 157) dalam (Fauzi et al. 2023), "Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan saat menghadapi tugas-tugas pekerjaan. Gejala stres kerja dapat terlihat dari berbagai sikap, seperti emosi yang tidak stabil, perasaan gelisah, kecenderungan untuk menyendiri, kesulitan tidur, kebiasaan merokok yang berlebihan, ketidakmampuan untuk bersantai, kecemasan, ketegangan, gugup, peningkatan tekanan darah, serta gangguan pencernaan". Adapun menurut Simanjuntak dalam (Kartika and Riana 2024) Stres kerja merupakan respons tubuh atau pikiran yang merugikan dan dapat terjadi ketika tuntutan pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan pribadi karyawan. Kondisi ini ditandai oleh berbagai gejala seperti ketegangan, kecemasan, dan penurunan motivasi. Stres kerja yang berkepanjangan dapat berdampak negatif pada kesejahteraan karyawan dan organisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi di mana karyawan mengalami gangguan psikologis dan fisik saat menghadapi masalah atau tugas yang dapat mempengaruhi kinerjanya di perusahaan. Hal ini juga menyebabkan ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya.

Work-Life Balance

Menurut Ganapathi dalam (Fauzi et al. 2023), "*Work-Life Balance* adalah kemampuan individu untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi dan keluarganya. Sejalan dengan definisi tersebut, *work-life balance* diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam memenuhi kewajiban pekerjaan serta komitmen keluarga dan tanggung jawab non-pekerjaan lainnya". Robbin & Coulter menyatakan bahwa individu yang bekerja di lingkungan yang mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka. Clark, seperti yang dikutip dari (Arumningtyas and Trisafidaningsih 2021) berpendapat bahwa terdapat hubungan antara work-life balance dan kepuasan kerja karyawan serta komitmen terhadap organisasi. Pengalaman ini dapat membantu karyawan meraih keberhasilan bagi perusahaan.

Schabracq dalam (Gaol, Deti, and Yusuf 2023) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi *work-life balance* individu, yaitu: "(1) Karakteristik Kepribadian, (2) Karakteristik Keluarga, (3) Karakteristik Pekerjaan, dan (4) Sikap". Sementara itu, dPouluse dan Sudarsan dalam (Gaol et al. 2023) mengidentifikasi empat faktor dalam *work-life balance*, yaitu: "(1) Faktor Pribadi, (2) Faktor Organisasi, (3) Faktor Sosial, dan (4) Faktor Lainnya".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi pustaka. Penelitian studi pustaka merupakan metode yang berfokus pada pengumpulan, analisis, dan sintesis informasi yang sudah ada dari berbagai sumber literatur. Metode ini bertujuan untuk memahami topik tertentu dengan

menggali pengetahuan yang telah dikembangkan sebelumnya, termasuk buku, jurnal, artikel, dan laporan penelitian (Ulhaq 2018).

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data yang relevan dari sumber-sumber yang terpercaya, lalu menganalisis informasi tersebut untuk mengidentifikasi pola, tema, dan kesenjangan yang ada dalam literatur. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang topik yang diteliti, serta mendukung pengembangan hipotesis atau pertanyaan penelitian yang lebih spesifik.

Sumber data dalam penelitian dengan metode studi literatur ini berasal dari berbagai jenis sumber, baik jurnal nasional maupun internasional. Penelitian ini menggunakan artikel publikasi dari *Google Scholar* dan *Elsevier* yang relevan dengan topik "Analisis Peran *Work-Life Balance* dalam Manajemen Stres Pekerja di PT. Shopee Internasional Indonesia". Penelusuran artikel dilakukan di *Google Scholar* dan *Elsevier* dengan menggunakan kata kunci: "*work-life balance*, stres kerja, dan manajemen stres". Literatur yang digunakan dalam penelitian ini mencakup publikasi yang terbit antara tahun 2014 hingga 2024, yang dapat diakses secara penuh dalam format PDF. Kriteria pemilihan jurnal untuk penelitian ini adalah artikel yang memiliki tema terkait dengan "Analisis Peran *Work-Life Balance* dalam Manajemen Stres Pekerja di PT. Shopee Internasional Indonesia". Studi pustaka ini disusun dengan menggunakan metode naratif, di mana data hasil ekstraksi dikelompokkan berdasarkan kesamaan jenisnya sesuai dengan hasil yang diukur untuk mencapai tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konteks Perusahaan

PT. Shopee, sebagai salah satu platform e-*commerce* terkemuka sangat bergantung pada sumber daya manusianya untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan. Namun, dalam menghadapi tuntutan untuk memberikan layanan yang optimal, banyak karyawan yang mengalami kesulitan dalam membagi waktu antara tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka. Beban kerja yang berlebihan dan kebutuhan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan sering kali menyebabkan stres yang dapat berdampak negatif pada kesehatan fisik dan mental para pekerja.

Hubungan *Work Life Balance* dan Stres Kerja

Stres kerja umumnya muncul ketika tuntutan pekerjaan yang dihadapi karyawan melebihi kemampuan dan sumber daya yang tersedia, yang dapat berujung pada penurunan produktivitas serta timbulnya masalah kesehatan mental seperti kecemasan dan depresi. Dalam artikel ini, pentingnya menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi ditekankan. Karyawan yang memiliki waktu untuk bersantai dan terlibat dalam aktivitas di luar pekerjaan akan lebih mampu mengelola stres dengan baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang dapat mengatur waktu dan beban kerja mereka dengan efektif cenderung mengalami tingkat stres yang lebih rendah. Oleh karena itu, penerapan kebijakan yang mendukung *work-life balance* seperti fleksibilitas dalam jam kerja dan program kesejahteraan dapat menjadi langkah yang sangat efektif dalam membantu karyawan untuk mengelola stres mereka dengan lebih baik.

KESIMPULAN

Artikel ini menekankan bahwa meskipun PT. Shopee telah mengimplementasikan

sejumlah kebijakan untuk mendukung *work-life balance*, tantangan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut masih tetap ada. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan pentingnya pengembangan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif, di mana kebijakan-kebijakan yang mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat diintegrasikan secara lebih efektif.

Dengan memahami peran *work-life balance* dalam mengurangi stres, perusahaan diharapkan dapat merumuskan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan. Hal ini tidak hanya akan bermanfaat bagi individu, tetapi juga akan memberikan dampak positif pada kinerja keseluruhan perusahaan. Penelitian ini memiliki signifikansi yang tinggi dalam pengembangan kebijakan yang dapat membantu menciptakan budaya kerja yang lebih positif dan mendukung di PT. Shopee.

Menghadapi tekanan yang dihasilkan oleh dinamika industri e-*commerce* yang cepat memerlukan pendekatan manajerial yang responsif dan cerdas. Dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, PT. Shopee dapat tidak hanya meningkatkan kualitas hidup karyawan, tetapi juga mencapai hasil kinerja yang lebih baik. Hal ini akan menciptakan sinergi yang harmonis antara kesejahteraan individu karyawan dan tujuan organisasi yang lebih luas, sehingga mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan secara keseluruhan.

DAFTAR REFERENSI

Anugrahtianty, Anggita Putri. 2023. "Stress Di Kantor, Sumber Dan Solusinya Dalam Perusahaan Shopee." *Universitas Muhammadiyah Surabaya* (May).

Arumningtyas, Fida, and Amelia Trisafidaningsih. 2021. "Pengaruh Work Life Balance Dan Burnout Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan CV Nusantara Lestari." *Ekonomi Dan Bisnis* 3(1):62–77.

Ermawan, M. Dicky, Nurul Akramiah, Hari Wahyuni, Mahasiswa Universitas, Merdeka Pasuruan, Dosen Fakultas, Ekonomi Universitas, Merdeka Pasuruan, Beban Kerja, and Kepuasan Kerja. 2024. "Pengaruh Stress Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Shopee Express Hub Gempol Kabupaten Pasuruan." *Musytari: Neraca Manajemen, Ekonomi* 7(5).

Fauzi, Yusril, Kusuma Agdhi Rahwana, and Barin Barlian. 2023. "Pengaruh Work Life Balance Dan Stress Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Perusahaan Djuanda Poultry Shop Tasikmalaya." *Jurnal Visi Manajemen* 9(1):16–32.

Gaol, Fiona Vebiola Lumban, Regina Deti, and Ramayani Yusuf. 2023. "Analisis Work Life Balance Pada Karyawan Generasi Milenial Di Bandung." *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 7(1):30–37. doi: 10.31842/jurnalinobis.v7i1.300.

Gunawan, Syahrul Ahmad, Nanda Devi Yulianti, Eline Nuha, Nurrohmah Gika, and Adi Farida Ida Prawira. 2023. "Studi Literatur : Analisis Work Life Balance Dan Human Resource Management Di Platform Digital Era Gig Economy." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3(5):5111–25.

Kartika, Putu, and I. Gede Riana. 2024. "Peran Work-Life Balance Dalam Memediasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Kaeyawan (Studi Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sewakadarma Denpasar)." *Journal of Business Finance and Economic (JBFE* 5(1).

Ulhaq, dr. Zulvikar Syambani. 2018. "Panduan Penulisan Skripsi : Literatur Review." *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* 44(8):32.