

Hubungan *Problem Focused Coping* dengan *Workload* pada Pegawai Minimarket di Kabupaten Bekasi

The Relationship Between Problem-Focused Coping and Workload Among Minimarket Employees in Bekasi Regency

¹Yogi Febriyanto, ²Andreas Corsini Widya Nugraha, ³Arfian

¹ Prodi Psikologi, Fakultas psikologi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 15 June 2026

Revised 20 June 2026

Accepted 24 June 2026

Available online 23 June 2026

Keywords: *Problem-focused coping, workload, minimarket employees, coping strategies.*



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Workload is one of the major challenges faced by employees in the retail sector, particularly minimarket employees who are required to perform multiple tasks simultaneously under demanding working conditions. Effective coping strategies are therefore essential to help employees manage these work demands. This study aimed to examine the relationship between problem-focused coping and workload among minimarket employees in Bekasi Regency. A quantitative correlational research design was employed involving 100 minimarket employees selected using quota sampling. Data were collected using the Problem-Focused Coping Scale based on Carver et al. (1989) and the NASA Task Load Index (NASA-TLX) developed by Hart and Staveland (1988). Pearson Product-Moment correlation analysis was performed using JASP software. The findings revealed a significant positive relationship between problem-focused coping and workload ($r = 0.782$; $p < 0.001$). The results indicate that employees experiencing higher workloads tend to employ problem-focused coping strategies more frequently. Most respondents demonstrated high levels of problem-focused coping, while their perceived workload was at a moderate level. These findings suggest

that problem-focused coping functions as an adaptive strategy enabling employees to manage increasing work demands rather than directly reducing workload. The study contributes to the understanding of coping mechanisms among retail employees and provides practical implications for organizational efforts to strengthen employees' adaptive coping strategies.

ABSTRAK

Beban kerja merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi pegawai sektor ritel, khususnya pegawai minimarket yang dituntut menjalankan berbagai tugas secara bersamaan dalam kondisi kerja yang dinamis. Oleh karena itu, diperlukan strategi coping yang efektif untuk membantu pegawai menghadapi tuntutan pekerjaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *problem focused coping* dengan *workload* pada pegawai minimarket di Kabupaten Bekasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional. Sampel penelitian berjumlah 100 pegawai minimarket yang dipilih menggunakan teknik *quota sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan Skala *Problem Focused Coping* berdasarkan teori Carver et al. (1989) dan skala *NASA Task Load Index (NASA-TLX)* yang dikembangkan oleh Hart dan Staveland (1988). Analisis data dilakukan menggunakan uji korelasi Pearson dengan bantuan perangkat lunak JASP. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara *problem focused coping* dengan *workload* ($r = 0,782$; $p < 0,001$). Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan pegawai, semakin tinggi pula kecenderungan penggunaan strategi *problem focused coping*. Mayoritas responden memiliki tingkat *problem focused coping* yang tinggi, sedangkan tingkat *workload* berada pada kategori sedang. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa *problem focused coping* berfungsi sebagai mekanisme adaptif dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi, bukan sebagai faktor yang secara langsung menurunkan beban kerja.

INTRODUCTION

Perkembangan industri ritel modern di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan jumlah minimarket di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Bekasi, mencerminkan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan ritel yang cepat dan mudah diakses. Seiring dengan pertumbuhan tersebut, tuntutan

kerja yang dihadapi pegawai minimarket juga semakin kompleks. Pegawai tidak hanya bertanggung jawab melayani pelanggan, tetapi juga mengelola stok barang, mengoperasikan kasir, menjaga kebersihan toko, serta memastikan operasional toko berjalan secara efektif. Kondisi tersebut mengharuskan pegawai menyelesaikan berbagai tugas secara bersamaan sehingga berpotensi meningkatkan *workload* atau beban kerja (Anggitaningsih, 2023). Selain itu, pertumbuhan penjualan ritel Indonesia yang terus meningkat menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap produktivitas pegawai sektor ritel juga semakin tinggi (Husna, 2026).

Workload merupakan salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas kerja, kesehatan psikologis, dan produktivitas karyawan. Menurut Hart dan Staveland (1988), *workload* merupakan persepsi individu terhadap tuntutan pekerjaan yang melibatkan enam dimensi, yaitu *mental demand*, *physical demand*, *temporal demand*, *performance*, *effort*, dan *frustration level*. Beban kerja yang melebihi kapasitas individu dapat menimbulkan kelelahan fisik maupun mental, menurunkan motivasi kerja, meningkatkan stres, serta berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Irawati & Carolina, 2017). Penelitian Afandi et al. (2024) juga menunjukkan bahwa *workload* memiliki hubungan positif dengan stres kerja dan burnout sehingga semakin tinggi beban kerja yang dirasakan, semakin tinggi pula risiko gangguan psikologis yang dialami pekerja.

Fenomena tingginya beban kerja banyak ditemukan pada sektor ritel yang menerapkan sistem kerja *shift*. Pegawai minimarket sering kali harus bekerja dalam durasi yang panjang, menghadapi lonjakan pelanggan pada jam-jam tertentu, menggantikan rekan kerja yang tidak hadir, serta menyelesaikan berbagai tugas operasional secara simultan. Kondisi tersebut diperparah oleh keterbatasan jumlah tenaga kerja dan tingginya target operasional yang harus dicapai setiap hari (Fitroh et al., 2025). Hasil wawancara pendahuluan dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa pegawai mengalami tekanan kerja akibat tingginya volume pekerjaan, sistem *long shift*, serta tuntutan menyelesaikan beberapa pekerjaan secara bersamaan ketika jumlah pegawai terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pegawai minimarket merupakan kelompok pekerja yang rentan mengalami *workload* yang tinggi.

Dalam menghadapi tuntutan pekerjaan tersebut, individu memerlukan strategi penyesuaian diri yang efektif agar mampu mengelola tekanan kerja secara adaptif. Salah satu strategi yang banyak dikaji dalam psikologi kerja adalah *problem focused coping*. Menurut Carver et al. (1989), *problem focused coping* merupakan strategi coping yang berorientasi pada tindakan aktif untuk mengidentifikasi sumber masalah, menyusun perencanaan, mengambil tindakan, serta memanfaatkan dukungan sosial guna menyelesaikan penyebab stres secara langsung. Demikian pula, Lazarus dan Folkman (1984) menjelaskan bahwa strategi ini digunakan ketika individu menilai bahwa situasi yang dihadapi masih dapat dikendalikan sehingga penyelesaian masalah menjadi fokus utama dibandingkan pengelolaan emosi.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *problem focused coping* berhubungan dengan berbagai indikator psikologis di tempat kerja. Penelitian Ayu dan Mujiasih (2022) menemukan bahwa penggunaan *problem focused coping* berkaitan dengan meningkatnya kesejahteraan psikologis dan kemampuan adaptasi terhadap tekanan kerja. Penelitian Panggabean (2024) juga menunjukkan bahwa coping berperan sebagai mediator dalam hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan. Di sisi lain, Shabuur dan Mangundjaya (2020) menjelaskan bahwa strategi coping yang efektif mampu meningkatkan produktivitas melalui mekanisme adaptasi individu terhadap tuntutan pekerjaan. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada hubungan coping dengan stres kerja, burnout, atau kesejahteraan psikologis, sedangkan penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan *problem focused coping* dengan *workload*, terutama pada pegawai minimarket, masih sangat terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) mengenai hubungan antara *problem focused coping* dan *workload* pada pegawai sektor ritel, khususnya minimarket. Karakteristik pekerjaan yang menuntut penyelesaian berbagai tugas secara simultan, sistem kerja *shift*, serta tingginya intensitas interaksi dengan pelanggan menjadikan pegawai minimarket sebagai populasi yang relevan untuk dikaji. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *problem focused coping* dengan *workload* pada pegawai minimarket di Kabupaten Bekasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan

kontribusi empiris terhadap pengembangan kajian psikologi industri dan organisasi, khususnya mengenai mekanisme adaptasi individu dalam menghadapi tuntutan pekerjaan.

RESEARCH METHOD

Penelitian Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian korelasional untuk menguji hubungan antara *problem focused coping* dan *workload* pada pegawai minimarket di Kabupaten Bekasi. Pendekatan korelasional dipilih karena penelitian bertujuan mengetahui ada atau tidaknya hubungan antarvariabel tanpa memberikan perlakuan terhadap responden.

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai minimarket yang bekerja di Kabupaten Bekasi. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik quota sampling sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan peneliti, yaitu pegawai minimarket yang masih aktif bekerja dan bersedia menjadi responden penelitian. Teknik ini digunakan karena mampu memperoleh jumlah responden sesuai kebutuhan penelitian pada populasi yang memiliki karakteristik tertentu.

Instrumen penelitian terdiri atas dua skala. Variabel *workload* diukur menggunakan NASA Task Load Index (NASA-TLX) yang dikembangkan oleh Hart dan Staveland (1988). Instrumen ini mengukur persepsi beban kerja melalui enam dimensi, yaitu *mental demand*, *physical demand*, *temporal demand*, *performance*, *effort*, dan *frustration level*. Peneliti menggunakan versi yang telah diadaptasi ke dalam bahasa Indonesia dan memodifikasi butir pernyataan agar sesuai dengan karakteristik pekerjaan pegawai minimarket.

Variabel *problem focused coping* diukur menggunakan skala yang disusun berdasarkan teori Carver, Scheier dan Weintraub (1989), yang meliputi lima dimensi, yaitu *active coping*, *planning*, *suppression of competing activities*, *restraint coping*, dan *seeking social support for instrumental reasons*. Seluruh butir disusun menggunakan model skala Likert dengan lima alternatif jawaban, mulai dari Sangat Tidak Sesuai (STS) hingga Sangat Sesuai (SS).

Sebelum digunakan dalam penelitian utama, kedua instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitas dilakukan menggunakan korelasi item-total (*Corrected Item-Total Correlation*), sedangkan reliabilitas diukur menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan memenuhi kriteria validitas dan memiliki reliabilitas yang baik sehingga layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan *Google Form* yang disebarakan kepada pegawai minimarket di Kabupaten Bekasi. Seluruh responden terlebih dahulu memperoleh penjelasan mengenai tujuan penelitian serta menyatakan persetujuan untuk berpartisipasi sebelum mengisi kuesioner. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak JASP. Tahapan analisis meliputi analisis deskriptif, uji normalitas, uji linearitas, dan uji hipotesis menggunakan *Pearson Product Moment Correlation* dengan tingkat signifikansi 0,05.

RESULT

Characteristics of Respondents

Penelitian ini melibatkan 100 pegawai minimarket yang bekerja di Kabupaten Bekasi. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik quota sampling dengan pembagian wilayah menjadi tiga zona sehingga karakteristik operasional minimarket di Kabupaten Bekasi dapat terwakili. Sebaran responden terdiri atas 40 responden (40%) dari Zona I (Tambun Selatan dan Cibitung), 40 responden (40%) dari Zona II (Cikarang Selatan dan Cikarang Pusat), serta 20 responden (20%) dari Zona III (Setu).

Instrument Validity and Reliability

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada kedua instrumen dinyatakan valid, sehingga tidak terdapat item yang dieliminasi. Instrumen *workload* terdiri atas 24 item yang mewakili enam dimensi NASA-TLX, sedangkan instrumen *problem*

focused coping terdiri atas 20 item yang mewakili lima dimensi berdasarkan teori Carver et al. (1989).

Pengujian reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa kedua instrumen memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Skala *workload* memperoleh nilai $\alpha = 0,972$, sedangkan skala *problem focused coping* memperoleh nilai $\alpha = 0,962$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kedua instrumen layak digunakan dalam penelitian.

Tabel. 1 Reliabilitas Instrumen

Skala	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Workload</i>	0,972	Reliabel
<i>Problem Focused Coping</i>	0,962	Reliabel

Descriptive Statistics

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel *workload* memiliki rata-rata (M) = 71,44, median = 70,00, dan simpangan baku (SD) = 8,67. Sementara itu, variabel *problem focused coping* memiliki rata-rata (M) = 59,11, median = 59,50, dan simpangan baku (SD) = 10,14.

Table. 2 Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Median	S. D
<i>Workload</i>	71.440	70.000	8.671
<i>Problem Focused Coping</i>	59.110	59.500	10.142

Assumption Test

Uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan bahwa data *workload* ($p = 0,614$) dan *problem focused coping* ($p = 0,939$) berdistribusi normal karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Selain itu, uji linearitas menunjukkan nilai $p < 0,001$, yang mengindikasikan adanya hubungan linear antara kedua variabel. Dengan demikian, seluruh asumsi analisis korelasi Pearson telah terpenuhi.

Table. 3 Hasil Uji Asumsi

	Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	Uji Linearitas <i>Regression</i>
<i>Workload</i>	0,614	
<i>Problem Focused Coping</i>	0,939	<.001
Keterangan	Terdistribusi Normal	Data Linear

Categorization of Variables

Hasil kategorisasi menunjukkan bahwa 54% responden berada pada kategori *workload* sedang, sedangkan 46% berada pada kategori tinggi, dan tidak terdapat responden pada kategori rendah. Pada variabel *problem focused coping*, 50% responden berada pada kategori tinggi, 47% pada kategori sedang, dan 3% pada kategori rendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas pegawai minimarket menghadapi beban kerja pada tingkat sedang hingga tinggi serta memiliki kecenderungan menggunakan strategi *problem focused coping* pada tingkat yang relatif tinggi.

Hypothesis Testing

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan Pearson Product Moment Correlation. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara *problem focused coping* dan *workload* ($r = 0,782$; $p < 0,001$). Nilai koefisien korelasi tersebut menunjukkan hubungan yang kuat dengan arah positif. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima, yang berarti semakin tinggi *workload* yang dirasakan pegawai minimarket, semakin tinggi pula kecenderungan penggunaan strategi *problem focused coping*.

Tabel. 4 Hasil Uji Korelasi

Variabel		Workload
<i>Problem Focus Coping</i>	Pearson's Correlations	0.782
	<i>p-value</i>	<.001

DISCUSSION

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *problem focused coping* dan *workload* pada pegawai minimarket di Kabupaten Bekasi. Nilai koefisien korelasi Pearson sebesar $r = 0,782$ dengan $p < 0,001$ menunjukkan bahwa semakin tinggi *workload* yang dirasakan pegawai, semakin tinggi pula kecenderungan penggunaan strategi *problem focused coping*. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa pegawai minimarket tidak hanya mengalami tuntutan kerja yang tinggi, tetapi juga berupaya secara aktif untuk mengatasi tuntutan tersebut melalui strategi coping yang berorientasi pada penyelesaian masalah.

Temuan tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Lazarus dan Folkman (1984) yang menjelaskan bahwa *problem focused coping* merupakan strategi coping yang digunakan ketika individu menilai bahwa situasi yang dihadapi masih dapat dikendalikan atau diubah melalui tindakan nyata. Dalam konteks penelitian ini, pegawai minimarket menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan seperti melayani pelanggan, mengoperasikan mesin kasir, melakukan *stock opname*, menyusun barang di rak, serta menjaga kebersihan area kerja secara bersamaan. Kondisi tersebut mendorong pegawai untuk mengembangkan strategi yang berorientasi pada penyelesaian masalah, seperti menyusun prioritas pekerjaan, mengatur waktu, berkoordinasi dengan rekan kerja, serta mencari solusi yang efektif agar seluruh tugas dapat diselesaikan sesuai target.

Hasil penelitian ini juga mendukung konsep *problem focused coping* yang dikembangkan oleh Carver, Scheier dan Weintraub. (1989). Menurut teori tersebut, individu yang menggunakan *problem focused coping* akan cenderung melakukan *active coping*, *planning*, *suppression of competing activities*, *restraint coping*, serta *seeking social support for instrumental reasons*. Kelima bentuk strategi tersebut memungkinkan individu menghadapi tuntutan pekerjaan secara lebih sistematis dibandingkan hanya berfokus pada pengelolaan emosi. Oleh karena itu, semakin besar tuntutan pekerjaan yang dihadapi pegawai, semakin besar pula kecenderungan mereka menggunakan strategi yang berorientasi pada penyelesaian masalah.

Selain itu, hasil kategorisasi menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori *workload* sedang hingga tinggi dan pada saat yang sama memiliki tingkat *problem focused coping* yang tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingginya beban kerja tidak selalu diikuti oleh ketidakmampuan individu dalam beradaptasi. Sebaliknya, pegawai minimarket tetap mampu menggunakan berbagai strategi untuk menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini memperlihatkan bahwa *problem focused coping* berfungsi sebagai mekanisme adaptif yang membantu individu menghadapi tuntutan pekerjaan, bukan sebagai faktor yang secara langsung menurunkan tingkat beban kerja.

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian Ayu dan Mujiasih (2022) yang menyatakan bahwa penggunaan *problem focused coping* berkaitan dengan meningkatnya kemampuan adaptasi individu terhadap tekanan kerja. Penelitian Panggabean (2024) juga menunjukkan bahwa strategi coping yang efektif membantu individu mempertahankan kinerja

ketika menghadapi tekanan pekerjaan. Demikian pula, penelitian Shabuur dan Mangundjaya (2020) menjelaskan bahwa penggunaan strategi coping yang berorientasi pada penyelesaian masalah mampu meningkatkan efektivitas individu dalam menghadapi berbagai tuntutan organisasi. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa *problem focused coping* merupakan strategi adaptif yang relevan digunakan dalam berbagai konteks pekerjaan, termasuk sektor ritel modern.

Namun demikian, hasil penelitian ini juga memberikan perspektif yang berbeda dari anggapan bahwa beban kerja yang tinggi selalu berdampak negatif terhadap individu. Hubungan positif yang ditemukan menunjukkan bahwa meningkatnya *workload* justru diikuti oleh peningkatan penggunaan *problem focused coping*. Sejalan dengan itu, penelitian Rahayu dan Warastri (2024) menemukan adanya hubungan antara beban kerja dengan strategi *coping stress*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan maka perilaku *coping stress* akan semakin meningkat. Dengan kata lain, pegawai yang menghadapi tuntutan kerja lebih tinggi cenderung lebih aktif mencari solusi, menyusun strategi kerja, dan memanfaatkan dukungan sosial instrumental dibandingkan pegawai dengan beban kerja yang lebih rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa *problem focused coping* merupakan respons adaptif terhadap tuntutan pekerjaan, bukan konsekuensi dari rendahnya beban kerja.

Penelitian ini memiliki implikasi praktis bagi perusahaan ritel, khususnya pengelola minimarket di Kabupaten Bekasi. Organisasi dapat meningkatkan kemampuan adaptasi pegawai melalui pelatihan *problem solving*, pelatihan manajemen waktu, pengembangan keterampilan komunikasi, serta penyediaan dukungan dari atasan dan rekan kerja. Upaya tersebut diharapkan mampu memperkuat kemampuan pegawai dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi sehingga produktivitas kerja tetap terjaga tanpa mengabaikan kesejahteraan psikologis karyawan.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya melibatkan pegawai minimarket di Kabupaten Bekasi sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada sektor pekerjaan lain. Kedua, penelitian menggunakan desain *cross-sectional* sehingga tidak dapat menjelaskan hubungan sebab-akibat antara *problem focused coping* dan *workload*. Ketiga, data diperoleh melalui metode *self-report*, sehingga masih terdapat kemungkinan munculnya *response bias*. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan wilayah penelitian yang lebih luas, menggunakan teknik *probability sampling*, serta mempertimbangkan variabel lain seperti stres kerja, *burnout*, *job satisfaction*, atau *psychological well-being* sebagai variabel mediasi maupun moderasi.

CONCLUSION

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *problem focused coping* dan *workload* pada pegawai minimarket di Kabupaten Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *problem focused coping* dan *workload* ($r = 0,782$; $p < 0,001$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *workload* yang dirasakan pegawai, semakin tinggi pula kecenderungan penggunaan strategi *problem focused coping*. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa *problem focused coping* merupakan strategi adaptif yang digunakan pegawai minimarket dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Pegawai yang menghadapi beban kerja tinggi cenderung melakukan upaya penyelesaian masalah secara aktif, seperti menyusun prioritas pekerjaan, merencanakan langkah penyelesaian, memanfaatkan dukungan rekan kerja, dan mencari solusi terhadap kendala yang dihadapi. Oleh karena itu, *problem focused coping* berperan sebagai mekanisme adaptasi terhadap tuntutan pekerjaan, bukan sebagai faktor yang secara langsung menurunkan tingkat *workload*.

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian psikologi industri dan organisasi, khususnya dalam menjelaskan hubungan antara strategi coping yang berorientasi pada penyelesaian masalah dengan persepsi beban kerja pada pegawai sektor ritel. Hasil penelitian juga memberikan implikasi praktis bagi perusahaan untuk mengembangkan program pelatihan yang mendukung kemampuan pemecahan masalah, manajemen waktu, dan kolaborasi kerja sehingga pegawai lebih siap menghadapi tuntutan pekerjaan yang dinamis.

RECOMMENDATION

Berdasarkan temuan penelitian, Peneliti selanjutnya disarankan melibatkan jumlah responden yang lebih besar dengan teknik *probability sampling* agar hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih baik. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menguji variabel lain seperti *job stress*, *burnout*, *job satisfaction*, *psychological well-being*, atau *work engagement* sebagai variabel mediasi maupun moderasi untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai mekanisme adaptasi pegawai terhadap tuntutan pekerjaan.

REFERENCES

- Afandi, M., Arif, T., Pertami, S. B., & Yuswanto, T. J. A. (2024). Workload and coping strategies correlated with burnout syndrome in operating room nurses. *Jurnal Ners Dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 11(1), 105–112.
- Anggitaningsih, R. (2023). *Pengaruh Keramahan Karyawan, Pemahaman Tentang Produk, Dan Keragaman Item Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Di Wilayah Kota Surabaya (Studi Kasus Perbandingan Model Sem Rekursif Dan Non Rekursif)*. 2(1), 1–17.
- Ayu, H. R., & Mujiasih, E. (2022). *Kesejahteraan Psikologis Ditinjau Dari Problem- Focused Coping Pada Karyawan Pt. Pantjatunggal Knitting Mill Semarang*. 11, 245–250.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). *Assessing Coping Strategies : A Theoretically Based Approach*. 56(2), 267–283.
- Fitroh, W. A. M., Zikrinawati, K., & Nurfitri, A. D. (2025). Strategi coping karyawan PT. IPP dalam menghadapi stres kerja. *Inaba Journal of Psychology*, 3(2), 33–36.
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). *Development of NASA-TLX. In Human mental workload*.
- Husna, F. (2026). *Pertumbuhan Penjualan Ritel Indonesia Mencapai Tertinggi dalam Hampir 2 Tahun*. Trading Economics. <https://id.tradingeconomics.com/indonesia/retail-sales-annual/news/541248>
- Irawati, R., & Carolina, D. A. (2017). *Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada Pt Giken Precision Indonesia*.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress Appraisal And Coping*. <https://books.google.co.id/books?id=i-ySQQuUpr8C&lpg=PR4&hl=id&pg=PR4#v=onepage&q&f=false>
- Panggabean, P. B. (2024). *financial stress, financial literacy, coping strategy, job performance, employee well-being*. 12(2), 1172–1181.
- Rahayu, M. S., & Warastri, A. (2024). *Hubungan Antara Beban Kerja Dan Coping Stress Pada Mahasiswa Yang Bekerja Secara Part Time*. 6, 5697–5710. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i11.5264>
- Shabuur, M. I., & Mangundjaya, W. L. (2020). *Pengelolaan stres dan peningkatan produktivitas kerja selama work from home pada masa pandemi covid-19*. 7(2), 93–109. <https://doi.org/10.24843/JPU.2020.v07.i02.p.09>