

**GAMBARAN *WORK STRESS* PADA KURIR *ONLINE*
SHOP DI KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Psikologi**

OLEH:

DEWA BAYU HERMANTO

04041282025039

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

INDERALAYA

2025

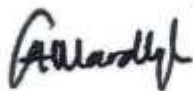
HALAMAN PENGESAHAN

GAMBARAN *WORK STRESS* PADA KURIR *ONLINE SHOP* DI KOTA
PALEMBANG
SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh
DEWA BAYU HERMANTO

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 14 Maret 2025
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Skripsi I



Sayang Ajeng Mardhiyah, S. Psi., M. Si.,
NIP. 197805212002122004

Pembimbing Skripsi II



Dewi Anggraini, S.Psi., M.A
NIP. 198311022023212022

Penguji I



Marisya Pratiwi, M.Si., Psikolog
NIP. 198703192019032010

Penguji II



Indra Prapto Nugroho, S. Psi., M. Si.,
NIP.199407072018031001

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi

Jumat, 14 Maret 2025



LEMBAR PERSETUJUAN

UJIAN SKRIPSI

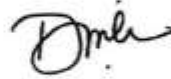
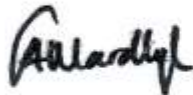
Nama : Dewa Bayu Hermanto
NIM : 04041282025039
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Kedokteran
Judul Skripsi : Gambaran *Work Stress* pada Kurir *Online Shop* di Kota Palembang

Indralaya, 10 Maret 2025

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Sayang Ajeng Mardhiyah, S.Psi., M.Si
NIP. 197805212002122004

Dewi Anggraini, S.Psi., MA.
NIP. 198311022023212022

Mengetahui,

Ketua Bagian Psikologi



Sayang Ajeng Mardhiyah, S. Psi., M.Si.
NIP. 197805212002122004

SURAT PERNYATAAN

Saya, Dewa Bayu Hermanto, dengan disaksikan oleh tim penguji skripsi dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan sebelumnya untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan dicantumkan dalam daftar pustaka. Apabila terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan, maka saya bersedia untuk dicabut derajat kesarjanaannya.

Indralaya, 14 Maret 2025

Peneliti,



Dewa Bayu Hermanto

NIM. 04041282025039

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas ahmat dan Karunia-Nya yang tak terhingga. Peneliti mempersembahkan hasil penelitian tugas akhir skripsi ini dengan mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, Alm. Papa dan Mama yang telaaah menyayangi dan membersarkan anaknya ini sampai di titik mampu menyelesaikan studinya ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada mereka yang memberikan dukungan yang luar biasa baik secara materi dan non-materi. Terimakasih karena selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk mencapai impiannya.
2. Saudari-saudari kandung saya, adik-adik saya, almh. Sakila, Aadilah, dan Felisya. Terimakasih karena pernah dan selalu mendukung.
3. Keluarga kedua saya, KaeM yaitu Ryan, Ryo, Rakha, Gilang, Diaz, Nopal, Putra, Aldy, Bagas, Feroz, yang mendengarkan semua keluhan kesah, memberikan bantuan serta dukungan dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
4. Teman sekaligus saudara Griya Bahagia, Bro Rizky. Terimakasih karena telah menjadi mentor terbaik yang membantu dari awal hingga akhir penyelesaian skripsi ini.
5. Teman-teman dekat perkuliahan yaitu Aca, Shifa, Saesa, Abie, Allesha, Aliyah, dan Viona, yang membantu saya dan mendukung saya dalam pengerjaan skripsi ini sampai akhir.

6. Kepada Psikologi 20, *Owlster Fighter* yang menjadi salah satu bagian dari awal perkuliahan hingga akhir.
7. Terakhir, untuk diri sendiri. Terimakasih karena berhasil mencapai titik ini dan selamat karena telah mencapai titik ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia dan rahmat-Nyalah peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian dengan lancar dan tepat waktu. Tujuan penyusunan skripsi pada penelitian kali ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran *work stress* pada kurir *online shop* di Kota Palembang. Dalam proses penyusunan laporan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada peneliti. Maka dari itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof.Dr.dr.Mgs.Irsan Saleh, M. Biomed selaku Dekan Fakultas Kedokteran.
3. Ibu Sayang Ajeng Mardhiyah, S.Psi., M.Si selaku Ketua Bagian Program Studi Psikologi dan selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah banyak membimbing serta memberi masukan dari awal hingga akhir.
4. Ibu Marisya Pratiwi, M.Psi., Psikolog selaku Koordinator Program Studi Psikologi.
5. Ibu Dewi Anggraini, S.Psi., M.A selaku Dosen Pembimbing kedua yang selama pembuatan skripsi penelitian ini juga membimbing dan memberi masukan dari awal hingga akhir.

6. Teman-teman dari *Owlster Fighter* yang membantu saya dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan saya.

Peneliti sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi yang telah disusun oleh peneliti bisa memberikan manfaat bagi para pembaca dan tujuan dari penyusunan skripsi dapat tercapai.

Inderalaya, 14 Maret 2025

Hormat Saya,

Dewa Bayu Hermanto

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. <i>Work Stress</i>	15
1. Pengertian <i>Work Stress</i>	15
2. Indikator Stressor <i>Work Stress</i>	16
3. Gejala-gejala <i>Work Stress</i>	21
B. Gambaran <i>Work Stress</i> pada Kurir <i>Online Shop</i>	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	26

B.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
C.	Populasi dan Sampel Penelitian	27
1.	Populasi.....	27
2.	Sampel.....	27
D.	Metode Pengumpulan Data.....	28
1.	Skala Work Stress	29
E.	Validitas dan Reliabilitas	30
1.	Validitas	30
2.	Reliabilitas	30
F.	Metode Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32
A.	Orientasi Kacah.....	32
B.	Laporan Pelaksanaan Penelitian.....	34
1.	Persiapan Administrasi.....	34
2.	Persiapan Alat Ukur	34
3.	Pelaksanaan Penelitian	39
C.	Hasil Penelitian	46
1.	Deskripsi Subjek Penelitian	46
2.	Deskripsi Data Penelitian.....	50
3.	Hasil Analisis Data Penelitian.....	51
D.	Hasil Analisis Tambahan	52
1.	Uji Beda <i>Work Stress</i> Berdasarkan Usia.....	52
2.	Uji Beda <i>Work Stress</i> Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
3.	Uji Beda <i>Work Stress</i> Berdasarkan Durasi Bekerja	53
4.	Uji Beda <i>Work Stress</i> Berdasarkan Status Pernikahan	54
5.	Uji Beda <i>Work Stress</i> Berdasarkan Masa Kerja.....	55
6.	Uji Beda Berdasarkan Target Pengiriman Harian.....	55
7.	Uji Beda Berdasarkan Pencapaian Target.....	56
8.	Uji Beda Berdasarkan Pengalaman dengan Pelanggan.....	57
9.	Hasil Tingkat Mean pada Variabel <i>Work Stress</i>	57
E.	Pembahasan.....	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	62
C. Keterbatasan Penelitian	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penilaian Skala Likert	29
Tabel 3. 2 Blueprint Skala <i>Work Stress</i>	29
Tabel 4. 1 Distribusi Aitem Valid dan Aitem Tidak Valid Skala <i>Work Stress</i>	38
Tabel 4. 2 Distribusi Penomoran Baru Skala <i>Work Stress</i>	39
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Uji Coba Skala	41
Tabel 4. 4 Tanggal Penyebaran dan Jumlah Target Skala <i>Work Stress</i>	45
Tabel 4. 5 Deskripsi Umur Subjek Penelitian	46
Tabel 4. 6 Deskripsi Jenis Kelamin Subjek Penelitian	46
Tabel 4. 7 Deskripsi Pendidikan Terakhir Subjek Penelitian	47
Tabel 4. 8 Deskripsi Perusahaan Tempat Bekerja Subjek Penelitian	47
Tabel 4. 9 Deskripsi Masa Kerja Subjek Penelitian.....	48
Tabel 4. 10 Deskripsi Durasi Bekerja Subjek Penelitian	48
Tabel 4. 11 Deskripsi Target Pengiriman Harian.....	49
Tabel 4. 12 Deskripsi Status Pernikahan Subjek Penelitian	49
Tabel 4. 13 Deskripsi Pencapaian Target Subjek Penelitian.....	49
Tabel 4. 14 Deskripsi Pengalaman dengan Pelanggan Subjek Penelitian	50
Tabel 4. 15 Deskripsi Data Hipotetik dan Data Empirik	50
Tabel 4. 16 Formulasi Kategorisasi	51
Tabel 4. 17 Deskripsi Kategori <i>Work Stress</i>	51
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas Skala <i>Work Stress</i>	52
Tabel 4. 19 Hasil Uji Beda Berdasarkan Usia	52
Tabel 4. 20 Hasil Uji Beda Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53

Tabel 4. 21 Hasil Uji Beda Berdasarkan Durasi Bekerja.....	53
Tabel 4. 22 Hasil Uji Beda Berdasarkan Status Pernikahan	54
Tabel 4. 23 Hasil Uji Beda Berdasarkan Masa Kerja	55
Tabel 4. 24 Hasil Uji Beda Berdasarkan Target Pengiriman Harian	55
Tabel 4. 25 Hasil Uji Beda Berdasarkan Pencapaian Target	56
Tabel 4. 26 Hasil Uji Beda Berdasarkan Pengalaman dengan Pelanggan	57
Tabel 4. 27 Hasil Uji Mean pada Variabel <i>Work Stress</i>	57

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	70
LAMPIRAN B	78
LAMPIRAN C	83
LAMPIRAN D	104
LAMPIRAN E	110
LAMPIRAN F	115
LAMPIRAN G	117
LAMPIRAN H	123

GAMBARAN *WORK STRESS* PADA KURIR *ONLINE SHOP* DI KOTA PALEMBANG

Dewa Bayu Hermanto¹, Sayang Ajeng Mardhiyah²

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui gambaran *work stress* pada kurir *online shop* di kota Palembang. Populasi di dalam penelitian ini merupakan kurir *online shop* yang bekerja di kota Palembang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 154 kurir *online shop* dengan sampel uji coba sebanyak 66 orang. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*. Penelitian ini menggunakan satu alat ukur, yakni skala *work stress* yang disusun berdasarkan indikator *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload – quantitative*, *role overload – qualitative*, *responsibility for people*, dan *career development* dari Ivancevich dan Matteson (1980).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work stress* pada kurir *online shop* di kota Palembang berada pada kategori sedang. *Work stress* pada kurir *online shop* di kota Palembang dipengaruhi oleh durasi bekerja. Peneliti juga menemukan bahwa 3 indikator yang memiliki pengaruh pada *work stress* kurir *online shop* di kota Palembang adalah *role conflict*, *career development*, dan *role overload - qualitative*

Kata Kunci: *Work stress*

¹ Mahasiswa Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

² Dosen Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

Pembimbing I



Sayang Ajeng Mardhiyah, S.Psi., M.Si
NIP. 197805212002122004

Pembimbing II



Dewi Anggraini, S.Psi., MA.
NIP. 198311022023212022

Mengetahui,
Ketua Bagian Psikologi




Sayang Ajeng Mardhiyah, S.Psi., M.Si
NIP. 197805212002122004

DESCRIPTION OF WORK STRESS IN ONLINE SHOP COURIER IN PALEMBANG

Dewa Bayu Hermanto¹, Sayang Ajeng Mardhiyah²

ABSTRACT

This study aims to describe work stress in online shop couriers in Palembang. The population in this study were online shop couriers working in Palembang. The number of samples in this study was 154 online shop couriers with a trial sample of 66 people. The sampling technique used in this study was probability sampling. This study used one measuring instrument, namely a work stress scale that was compiled based on indicators of role conflict, role ambiguity, role overload - quantitative, role overload - qualitative, responsibility for people, and career development from Ivancevich and Matteson (1980).

The results of the study showed that work stress in online shop couriers in Palembang was in the moderate category. Work stress in online shop couriers in Palembang was influenced by work duration. Researchers also found that 3 indicators that had an influence on work stress in online shop couriers in Palembang were role conflict, career development, and role overload – qualitative

Keywords: *Work Stress*

¹ Student of Psychology Department of Medical Faculty, Sriwijaya University

² Lecturer of Psychology Department of Medical Faculty, Sriwijaya University

Pembimbing I



Sayang Ajeng Mardhiyah, S.Psi., M.Si
NIP. 197805212002122004

Pembimbing II



Dewi Anggraini, S.Psi., MA
NIP. 198311022023212022

Mengetahui,
Ketua Bagian Psikologi



Sayang Ajeng Mardhiyah, S.Psi., M.Si
NIP. 197805212002122004

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era digital memberi dampak kemajuan yang cukup pesat terhadap berbagai macam sektor, salah satunya pada sektor perdagangan. *Online shopping* atau *electronic commerce (E-Commerce)* merupakan metode berniaga seperti aktivitas jual beli, pemesanan, pembayaran maupun promosi barang atau jasa melalui bantuan media komunikasi elektronik digital dan telekomunikasi data secara efektif (Gustina, Novita, Triadi, 2022). *Online shopping* bisa dikatakan sebagai sistem perdagangan baru dengan memanfaatkan internet yang semakin mudah diakses oleh berbagai macam kalangan masyarakat.

Mckinsey & Company telah memprediksi pertumbuhan jumlah pengiriman barang akan mengalami kenaikan 600% mencapai jumlah 1,6 miliar barang dalam satu tahun di periode 2017-2022 (Hendarto, 2021). Pengguna *e-commerce* di Indonesia sendiri mengalami kenaikan sebanyak 7,2 juta pengguna di tahun 2024 dengan total pengguna 65,65 juta dan diprediksi akan mengalami kenaikan sepanjang tahun hingga mencapai 99,1 juta di tahun 2029 (Statista, 2024).

Hal ini sejalan dengan prediksi eCBD melalui laporan *Global eCommerce Market 2024* dimana Indonesia memiliki pertumbuhan *e-commerce* sebesar 30,5% dan menjadikan Indonesia negara berada pada puncak pertumbuhan *e-commerce* di dunia pada tahun 2024 (Yonatan, 2024). Seiring dengan semakin besar pertumbuhan *e-commerce* menciptakan permintaan besar untuk layanan kurir

yang efisien untuk mengirimkan produk-produk ke rumah konsumen (Pandey, 2023). Kurir merupakan individu atau kelompok yang memiliki andil dalam pengiriman dokumen dan paket ke individu, perusahaan, lembaga, dan lembaga pemerintah (Rizeki, 2024).

Kurir memiliki beberapa tugas, yaitu bertanggung jawab dalam pengantaran barang sesuai dengan tujuan, pendataan kondisi serta situasi pengiriman barang agar pemantauan barang dapat dilakukan, memastikan barang dalam kondisi aman hingga sampai pada penerima, menjalankan serta mematuhi prosedur operasi standar (SOP) yang terdapat pada perusahaan pengiriman, menjaga kerahasiaan data *seller* dan *buyer* yang terdapat pada transaksi COD serta melaporkan data tentang hasil pengiriman kepada perusahaan (Rizeki, 2024).

COD sendiri merupakan salah satu sistem transaksi dimana melakukan pembayaran secara langsung setelah mendapatkan barang pesanan dari kurir. (Idris, 2022). Melalui sistem COD, kurir tidak hanya melakukan pengantaran barang, mereka juga perlu menagih uang dari barang yang dipesan oleh pelanggan (Hidayat, 2022). Kurir secara tidak langsung sudah membantu kebutuhan dan keinginan mayoritas masyarakat melalui berbelanja secara daring di *e-commerce/online shop* dimana pemain e-commerce di Indonesia pun memiliki persaingan dalam menjadi penyedia layanan jasa kirim barang. (Dyah, 2024)

Kurir *online shop* sendiri mempunyai permasalahan yang sewaktu-waktu bisa terjadi kepada kurir *online shop* seperti regulasi sistem kemitraan yang dijalankan antara kurir dengan perusahaan penyedia layanan pengantaran barang karena perusahaan melakukan pengaturan tarif dan insentif secara sepihak

(Hendarto, 2021). Hal ini terjadi karena para kurir tidak menjadi cakupan dalam UU No 13 Tahun 2003 mengenai Ketenagakerjaan disebabkan status mereka bukanlah karyawan melainkan hanya seorang mitra.

Perusahaan penyedia layanan pengantaran barang juga menuntut kurir untuk melakukan pengantaran barang lebih cepat serta mengharapkan peningkatan pada sortir barang yang keluar dan masuk secara terus menerus tanpa terjadinya kerusakan pada barang yang dikirimkan (Joerss, Schroder, Neuhaus, Klink, & Mann, 2016). Hal ini tentunya merupakan target yang perlu dicapai kurir sehingga mereka harus fleksibel dalam memberikan jam kerja tambahan dan bekerja di shift malam agar tugas dari pekerjaannya bisa diselesaikan dengan efisien (Kong, 2019)

Hal yang menjadi persoalan selanjutnya bagi para kurir adalah jaminan keselamatan para kurir saat mereka sedang melangsungkan pekerjaan pun perlu menjadi perhatian dari perusahaan dan pemerintah. Perlindungan hukum bagi kurir harus dieksplorasi dan diformalkan untuk memastikan hak dan keamanan mereka. BPJS Ketenagakerjaan dan Kesehatan harus diperluas untuk mencakup kurir, yang menghadapi risiko besar saat menjalankan tugasnya (Beti, Pello, & Kian, 2024). Salah satu hal yang sedang ramai dibahas adalah sebuah salah satu sistem COD yang menimbulkan permasalahan dan resiko pada kurir.

Rizal (2021) memberitakan kejadian antara konsumen dan kurir yang menggunakan jasa COD dimana konsumen memaki dan menolak untuk melakukan pembayaran hingga melakukan penyiraman kepada kurir. Kasus-kasus dimana pembeli yang memperlakukan kurir secara kasar seperti membentak, memaki, dan menumpahkan kekesalannya pada kurir karena barang yang telah dipesan tidak

sesuai dengan harapan mereka (Wartaeq, 2022). Kasus yang baru-baru ini terjadi pada kurir *online shop* di kota Palembang adalah kasus perampasan kendaraan roda dua yang dialami oleh kurir bernama Agung Hidayat (33) di Palembang, Sumatera Selatan (Sumsel) sempat menghebohkan media sosial (Adliyah, 2024).

Peneliti melakukan wawancara singkat dengan salah satu kurir *online shop* berinisial RA pada tanggal 10 November 2024. Menurut RA, perusahaan tempatnya bekerja memiliki dua jenis kurir: tetap (*dedicate*) dan mitra. Kurir tetap mulai bekerja pukul 7 pagi untuk mengambil barang di gudang, dengan target pengantaran harian sekitar 200 barang, yang dapat berubah sewaktu-waktu. Untuk mendapatkan insentif, kurir tetap harus mencapai target bulanan 2500 barang. Mereka juga menerima tunjangan kendaraan sebesar 25 ribu per hari.

RA menjelaskan bahwa saat event besar, seperti 11.11, jumlah pengiriman barang meningkat drastis, sehingga target harian bisa mencapai 250 barang. Namun, pekerjaan ini tidak tanpa kesulitan. RA mengeluhkan tantangan dalam menata barang yang beragam ukuran dan sering terjatuh selama pengantaran, yang memengaruhi waktu kerja. Sebagian besar kurir menggunakan motor kecil otomatis, seperti Honda Beat, yang mengurangi performa dan meningkatkan risiko di jalan. RA juga merasa khawatir dengan maraknya pencurian motor kurir, di mana kehilangan motor dianggap sebagai tanggung jawab pribadi, termasuk mengganti barang yang hilang.

Menurut RA, dengan banyaknya tuntutan serta tanggung jawab dalam pekerjaan yang digeluti terkadang memunculkan rasa stress. RA menambahkan bahwa beberapa hal yang juga berpengaruh pada tingkatan stress yang dialami

adalah cuaca lingkungan. Cuaca beberapa bulan ini yang tidak bisa diduga menurutnya menghambatnya dalam mencapai target harian serta lingkungan yang RA hadapi setiap harinya yang kebanyakan di jalan raya tentunya membuat jenuh dan juga khawatir karena resiko yang ada sebagai seorang pengendara motor.

Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan kurir mitra berinisial AP pada tanggal 11 November 2024. AP menjelaskan bahwa kurir mitra bertugas sebagai *backup* untuk kurir *dedicate*/tetap yang mengantarkan barang-barang yang tersisa di gudang sehingga gaji mereka ditentukan oleh seberapa banyak yang bisa mereka antar pada hari tersebut dimana per barang yang diantar dihargai sebesar 2200 rupiah. AP menyebutkan untuk jam kerja kurir mitra itu tidak tentu tetapi mereka memiliki batas jam pengantaran pada jam 21.00 WIB.

Sebagai kurir mitra, AP memiliki beberapa keluhan yang terkadang dihadapi seperti batas maksimal pengantaran barang karena jam kerja yang mulainya tidak tentu sehingga terkadang tergesa-gesa untuk mengantarkan barang sebelum jam 21.00 WIB. AP juga mengkhawatirkan keselamatan kerjanya karena sedang ramai curanmor yang dialami kurir. Kurir mitra sendiri tidak memiliki jaminan kerja apapun sehingga jam kerja yang tidak tentu juga menimbulkan resiko keselamatan.

Kasus yang terjadi pada beberapa kurir merupakan pemicu stres dalam pekerjaan mereka. Menurut Xie, Tian, Jiao, Liu, Yu, dan Shi (2021) pekerjaan kurir sendiri merupakan sebuah pekerjaan yang menjemukan dengan serangkaian beban kerja yang berat dan tunjangan yang minim berpengaruh pada tingkat *work stress* serta diperburuk oleh tidak adanya kepercayaan pelanggan dan tuntutan luar biasa

serta keluhan-keluhan pelanggan. Penelitian Srisantyorini, Fauziah, Andriyani, Permatasari, Hasanah, Lusida, dan Ernyasih (2023) menunjukkan bahwa beban kerja yang semakin berlebihan meningkatkan stress kerja pada kurir pengantar barang.

Penelitian Maipiana dan Utami (2023) menyatakan kurir yang dituntut memiliki performa yang cepat ditambah dengan beban kerja yang relatif tinggi menyebabkan tingkat *work stress* yang sedang hingga tinggi pada beberapa kurir yang menjadi peserta penelitian. Kurir memiliki 8 jam pekerjaan setiap hari, namun terkadang mereka perlu mencapai target serta kebijakan perusahaan sehingga terkadang ada rasa jenuh pada kurir tersebut (Maipiana & Utami, 2023).

Penelitian Egozi, Hevlin, Dallasheh, dan Pardo (2021) menunjukkan bahwa pekerja kurir yang mengalami stres akan meningkatkan resiko melakukan kelalaian dan meningkatkan kemungkinan kecelakaan kerja yang disebabkan kurir yang diharuskan memiliki performa yang cepat disertai dengan beban kerja yang tinggi. Selain itu dalam upaya mempersingkat proses kerja mereka cenderung mengurangi kepatuhan dalam prosedur kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Ngolo, Behimpong, dan Bawiling (2024) menunjukkan bahwa *work stress* mempengaruhi fisik, motivasi, hingga kegiatan yang dilakukan oleh kurir dimana mereka mengalami lelah secara fisik seperti pegal, dehidrasi saat bekerja kemudian tidak mampu untuk fokus saat bekerja hingga ketidakhadiran dalam kerja yang meningkat.

Ivancevich dan Matteson (1980) mendefinisikan *work stress* sebagai respons adaptif, ditengahi berdasarkan sifat khas seseorang dan/atau proses

psikologis yang disebabkan dari perilaku, kondisi, atau keadaan eksternal apa pun yang memberikan pengaruh pada fisik dan/atau psikologis khusus individu tersebut.

Ivancevich dan Matteson (1980) menjelaskan bahwa terdapat 6 indikator stressor individu yang mempengaruhi *work stress* yaitu *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload – quantitative*, *role overload – qualitative*, *career development*, dan *responsibility for people*. *Role conflict* terjadi ketika satu set tekanan membuat kerja sama dengan yang lain menjadi sulit, tidak menyenangkan, atau tidak mungkin. *Role ambiguity* adalah kurangnya kejelasan tentang peran seseorang, tujuan pekerjaan, dan ruang lingkup tanggung jawab pekerjaan seseorang.

Role overload – quantitative muncul ketika karyawan memiliki anggapan bahwa seseorang merasa tugas pekerjaan mereka terlalu menumpuk, merasa banyak jenis pekerjaan yang perlu dilakukan, atau tenggat waktu yang kurang memadai dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan, *Role overload – qualitative* sebaliknya muncul ketika karyawan merasa kemampuan untuk menyelesaikan kewajiban kerja mereka tidak memenuhi atau bahwa standar kinerja terlalu tinggi, terlepas dari jumlah waktu kerja yang individu punya.

Career development stressor muncul jika seorang karyawan merasakan kurangnya keamanan kerja, khawatir tentang keusangan yang nyata atau imajiner, merasa bahwa kenaikan promosi tidak memadai, dan/atau secara umum adanya ketidakpuasan pada kesetaraan antara aspirasi karier dan tingkat pencapaian saat ini. *Responsibility for people* sebagai stressor terjadi karena sifat khusus tanggung

jawab tersebut, khususnya yang berkaitan dengan kebutuhan untuk membuat keputusan interpersonal yang tidak menyenangkan.

Berdasarkan penjelasan mengenai fenomena dan variabel berdasarkan teori-teori dari sumber yang tertera, peneliti memiliki ketertarikan untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai “Gambaran *Work Stress* pada Kurir *online shop* di Kota Palembang”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang fenomena yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana gambaran *work stress* pada kurir *online shop* di Kota Palembang.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang fenomena dan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran *work stress* pada kurir *online shop* di Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan digunakan dalam perkembangan ilmu pengetahuan pada bidang psikologi industri dan organisasi mengenai *work stress*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi kurir *online shop*

Penelitian ini diharapkan dapat menginformasikan dan memberikan pengetahuan sehingga dapat meningkatkan wawasan bagi kurir *online shop* mengenai *work stress*, sehingga kurir *online shop* dapat menangani stress pada lingkungan kerja yang mereka alami.

b. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya terkait *work stress* pada kurir *online shop*. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi informasi tambahan dan dapat disempurnakan oleh peneliti selanjutnya.

E. Keaslian Penelitian

Peneliti mencari penelitian terdahulu yang memiliki kaitan dengan kedua variabel untuk dijadikan sebagai referensi penulisan. Penelitian pertama yang digunakan peneliti sebagai acuan adalah penelitian yang dilakukan oleh Xie, Tian, Jiao, Liu, Yu, dan Shi (2021) dengan judul “*The Impact of Work Stress on Job Satisfaction and Sleep Quality for Couriers in China: The Role of Psychological Capital*”, sampel penelitian pada penelitian ini adalah 3000 kurir yang diambil dari 50 perusahaan logistik dan antar barang di Beijing dengan syarat karyawan yang menjadi sampel penelitian sudah bekerja selama lebih dari 1 tahun dalam industry antar barang. Hipotesis dalam penelitian ini adalah (1) *Psychological Capital*

memainkan peran mediasi antara *Work Stress* dan *Job Satisfaction* pada kurir; (2) *Psychological Capital* memainkan peran mediasi antara *Work Stress* dan *Sleep Quality* pada kurir. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *psychological capital* memainkan peran mediasi dalam hubungan antara *work stress* dan *job satisfaction* serta *sleep quality* sehingga hipotesis pada penelitian ini terbukti.

Penelitian yang berjudul “*The Impact of Work Stress on Job Satisfaction and Sleep Quality for Couriers in China: The Role of Psychological Capital*” memiliki perbedaan pada variabel yang digunakan yaitu *job satisfaction* dan *sleep quality*. Perbedaan penelitian juga dilihat dari jumlah variabel yang digunakan dimana peneliti hanya menggunakan *work stress* sebagai variabel..

Penelitian kedua yang peneliti gunakan sebagai teori pendukung adalah penelitian yang dilakukan oleh Srisantyorini, Fauziah, Andriyani, Permatasari, Hasanah, Lusida, dan Ernyasih (2023) yang berjudul “*Determinants of Work Stress in Delivery Couriers in South Tangerang Area*”. Sampel penelitian yang digunakan pada penelitian adalah 152 kurir di kota Tangerang. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor risiko untuk *work stress* pada kurir pengantar barang di area Tangerang Selatan. Berdasarkan penelitian ini, ditemukan ada hubungan yang signifikan pada: (1) *work stress* dengan *sleep quality*; (2) *work stress* dengan *social support*; (3) *work stress* dengan *work fatigue*; (4) *work stress* dengan *workload*.

Penelitian yang berjudul “*Determinants of Work Stress in Delivery Couriers in South Tangerang Area*” memiliki perbedaan pada penggunaan variabel yaitu *sleep quality*, *social support*, *work fatigue*, dan *workload*. Perbedaan kedua

adalah penelitian yang dilakukan oleh Srisantyorini, dkk (2023) memfokuskan pengambilan subjek hanya di kota Tangerang Selatan.

Penelitian ketiga yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Maipiana dan Utami (2023) dengan judul “Hubungan Stress Kerja dan Kelelahan Kerja dengan Produktivitas Kerja pada Pekerja Kurir PT. Sicepat Express Gerai Kotamatsum III Kota Medan”. Sampel penelitian yang digunakan adalah 31 pengantar barang di PT. Sicepat Express Gerai Kotamatsum III Kota Medan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana stress dan kelelahan kerja mempengaruhi produktivitas kerja pada pekerja kurir PT. Sicepat Express Gerai Kotamatsum III Kota Medan. Berdasarkan pengujian, diketahui bahwa terdapat keterkaitan antara stress kerja dan produktivitas karyawan PT. Sicepat Express Gerai Kotamatsum III Kota Medan dimana level stres kerja yang tinggi dapat menurunkan tingkat produktivitas kerja, lalu hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kelelahan kerja memiliki keterkaitan dengan produktivitas kerja secara negatif dimana ketika tingkat kelelahan kerja tinggi maka hal ini akan menurunkan tingkat produktivitas kerja.

Penelitian dengan judul “Hubungan Stress Kerja dan Kelelahan Kerja dengan Produktivitas Kerja pada Pekerja Kurir PT. Sicepat Express Gerai Kotamatsum III Kota Medan” memiliki perbedaan pada variabel yang digunakan yaitu kelelahan kerja dan produktivitas kerja. Peneliti hanya akan menggunakan variabel *work stress* sebagai variabel.

Penelitian keempat yang menjadi referensi dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Ngolo, Behimpung, dan Bawiling (2024) yang

berjudul “Hubungan Kelelahan Kerja dengan Stress Kerja pada Kurir JNT cabang Molibagu Kecamatan Bolaang Uki”. Sampel pada penelitian ini adalah 55 orang kurir JNT cabang Molibagu Kecamatan Bolaang Uki. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kelelahan kerja dengan stress kerja pada kurir JNT cabang Molibagu Kecamatan Bolaang Uki. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan secara positif antara kelelahan kerja dengan stress kerja dimana kurir yang mengalami stress kerja akan mengalami kenaikan kelelahan kerja.

Penelitian dengan judul “Hubungan Kelelahan Kerja dengan Stress Kerja pada Kurir JNT cabang Molibagu Kecamatan Bolaang Uki” memiliki perbedaan pada variabel yang akan digunakan. Peneliti hanya menggunakan *work stress* sebagai variabel. Perbedaan kedua adalah penelitian Ngolo dkk (2024) berfokus pada kurir JNT cabang Molibagu kecamatan Bolaang Uki.

Penelitian kelima yang menjadi referensi dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Lee, Jin, & Chang (2023) yang berjudul “*Characteristics of Job Stress Factors in Delivery Workers*”. Sampel penelitian yang digunakan adalah 421 pekerja kurir di negara Korea Selatan. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi karakteristik faktor stres kerja pada pekerja kurir dan mengkaji cara-cara dalam mengurangi dan mencegah stress kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat *work stress* dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti lingkungan fisik dimana mereka harus tetap bekerja di situasi dan iklim apapun, tuntutan pekerjaan yang berlebihan dimana kuantitas barang yang perlu dikirim dengan berbagai macam ukuran dan berat yang tetap harus

mereka antarkan setiap harinya sehingga indeks stres pada pekerjaan kurir jauh lebih tinggi dibanding industri lain.

Penelitian dengan judul “*Characteristics of Job Stress Factors in Delivery Workers*” memiliki perbedaan dengan peneliti. Penelitian Lee dkk (2023) mengambil sampel dari seluruh provinsi di Korea Selatan sedangkan peneliti hanya akan mengambil sampel dari Kota Palembang.

Penelitian keenam yang menjadi acuan adalah penelitian Deolla, Widodo, & Praningrum (2022) yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja yang Dimediasi oleh Stres Kerja pada Kurir J&T *Express* Kota Bengkulu”. Sampel pada penelitian ini adalah 160 kurir J&T *Express* Kota Bengkulu. Hipotesis pada penelitian ini yaitu (1) Beban kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja pada kurir J&T *Express* Kota Bengkulu; (2) Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pada kurir J&T *Express* Kota Bengkulu; (3) Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja kurir J&T *Express* Kota Bengkulu; (4) Stres kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir J&T *Express* Kota Bengkulu. Hasil penelitian menerima semua hipotesis pada penelitian ini.

Penelitian berjudul “Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja yang Dimediasi oleh Stres Kerja pada Kurir J&T *Express* Kota Bengkulu” ini memiliki perbedaan dengan peneliti. Peneliti hanya akan menggunakan variabel *work stress* dan hanya akan mengambil sampel di Kota Palembang.

Berdasarkan referensi-referensi yang telah dipaparkan oleh peneliti dengan judul “Gambaran *work stress* pada kurir *online shop*” diketahui belum pernah

dilakukan sebelumnya sehingga orisinalitas atau keaslian penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adliyah, S. (2024). Kronologi Motor Kurir di Palembang Dicuri, Kendaraan Ditinggal Saat Mesin Hidup. Diambil pada tanggal 20 November 2024 dari <https://www.detik.com/sumbagsel/hukum-dan-kriminal/d-7635827/kronologi-motor-kurir-di-palembang-dicuri-kendaraan-ditinggal-saat-mesin-hidup>
- Akbar, H., Asri, A. M. D., Kaseger, H., Novitasari, D., & Aryanto, A. A. (2024). Hubungan Umur, Masa Kerja dan Tuntutan Kerja dengan Stres Kerja pada Karyawan PDAM di Kabupaten X. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 1-6.
- Azwar, S. (2015). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2017). *Metode Penelitian Psikologi (Edisi 2)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2017). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Beehr, T. A., and Newman, J. E., (1978) "Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review," *Personnel Psychology*, pp. 665–699.
- Beti, F. P., Pello, J., & Kian, D. A. (2024). Perlindungan Hukum Jasa Kurir Jual Beli *Online* dalam Sistem Layanan Cash on Delivery. *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, 2(2), 288-302.
- Colquitt, J. A., Lepine, J. A., & Wesson, M. J., (2021). *Organizational Behavior*, 7th, McGraw-Hill, New York.
- Deolla, A. L. A., Widodo, S., & Praningrum. (2022). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja yang Dimediasi oleh Stres Kerja pada Kurir J&T Express Kota Bengkulu. *The Manager Review*, 4(2), 485-508
- disnakertransntbprov. (2020). Jam Kerja Menurut Undang-Undang No.13 tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan. Diambil pada tanggal 25 Februari 2025 dari <https://disnakertrans.ntbprov.go.id/jam-kerja-menurut-undang-undang-no-13-tahun-2003-tentang-ketenagakerjaan/>
- Dyah, E. (2024). Strategi E-Commerce buat Hadirkan Layanan Kurir yang Untungkan Masyarakat. Diambil pada tanggal 04 Maret 2025 dari <https://inet.detik.com/business/d-7393935/strategi-e-commerce-buat-hadirkan-layanan-kurir-yang-untungan-masyarakat>
- Egozi, L., Reiss-Hevlin, N., Dallasheh, R., & Pardo, A. (2022). Couriers' safety and health risks before and during the COVID-19 pandemic. *International archives of occupational and environmental health*, 1-10.
- Gustina, L., Novita, W., & Triadi, Y. (2022). Pengaruh E-Commerce Terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kota Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 4(1), 152-161.
- Habibi, J. & Jefri. (2018). Analisis Faktor Risiko Stres Kerja Pada Pekerja Di Unit Produksi Pt. Borneo Melintang Buana Export. *Journal of Nursing and Public Health*, 6(2), 50-59.
- Hendarto, Y. M., (2021). Kurir Memikul Beban Belanja Daring. Kompas. Diambil

- pada 5 Maret 2024 dari <https://www.kompas.id/baca/riset/2021/07/02/kurir-memikul-beban-belanja-daring>
- Hidayat, D. W., (2022). Peran Kurir dalam Sistem Pembayaran Cash On Delivery Menurut Pandangan Islam. Diambil pada tanggal 04 Maret 2025 dari <https://kumparan.com/dikawahidhidayat/peran-kurir-dalam-sistem-pembayaran-cash-on-delivery-menurut-pandangan-islam-1yLodi8xbbq>
- Idris, M. (2022). COD Artinya Cash on Delivery, Begini Cara Kerjanya. Diambil pada tanggal 04 Maret 2025 dari <https://money.kompas.com/read/2022/06/24/212336226/cod-artinya-cash-on-delivery-begini-cara-kerjanya?page=all>
- Ivancevich, J. M., and Matteson, M. T., (1980). *Stress and Work: A Managerial Perspective.*, Scott Foresman/Addison-Wesley, Glenview, III, Illinois.
- Joerss, M., Schröder, J., Neuhaus, F., Klink, C., & Mann, F. (2016). *Parcel delivery: the future of last mile.* McKinsey & Company.
- King, L. A., (2016). *The Science of Psychology: An Appreciative View*, 4th, McGraw Hill, New York, 518-519.
- Kong, H. Y. (2019). *Job burnout and work engagement in courier service organizations, Malaysia-an integration of job demands-resources model and theory of social exchange* (Doctoral dissertation, UTAR).
- Lee, S., Jin, S., & Chang, S. R. (2023). Characteristics of Job Stress Factors in Delivery Workers. *Journal of the Korean Society of Safety*, 38(4), 32-38.
- Luthans, F., Luthans, B. C., & Luthans, K. W., (2021). *Organizational Behavior*, 14th ed., IAP-Information Age Publishing, North Carolina
- Maipiana, D. R., & Utami, T. N. (2023). Hubungan Stress Kerja dan Kelelahan Kerja dengan Produktivitas Kerja pada Pekerja Kurir PT. Sicepat Express Gerai Kotamatsum III Kota Medan. *Jurnal Ners*, 7(2), 1380-1385.
- Manan, M. R. W., Kadir, L., & Mahdang, P. A. (2024). Faktor Determinan Yang Berhubungan Dengan Kelelahan Kerja Pada Kurir Ekspedisi J&T Express Di Kota Gorontalo. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(12), 5020-5028.
- Ngolo, R., Behimpong, M., & Bawiling, N. S. (2024). Hubungan Kelelahan Kerja Dengan Stress Kerja Pada Kurir Jnt Cabang Molibagu Kecamatan Bolaang Uki. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Manado*, 3(2).
- Pandey, N., (2023). Why e-commerce courier service is growing in digital economy Diambil pada tanggal 23 September 2024 dari <https://timesofindia.indiatimes.com/blogs/voices/why-e-commerce-courier-service-is-growing-in-digital-economy/>
- Pawestri, E. A., Hermawan, I., & Yanti, M. (2022). Shopee dan Perbudakan Sukarela: Praktik Eksploitasi Kurir Ekspedisi di Tengah Masifnya Masyarakat Konsumtif. *Jurnal IPPM*. 6(1).
- Rizeki, D. N., (2022). A-Z Mengenai Jasa Kurir. *Majoo Knowledge*. Diambil pada 5 Maret 2024 dari <https://majoo.id/solusi/detail/jasa-kurir>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A., (2022). *Essentials of Organizational Behavior*, 15th, Pearson Education Inc, United Kingdom.
- Rohanawati, A. N., (2022). Individualisasi Risiko Kerja Kurir. Diambil pada 5

- Agustus 2024 dari <https://news.detik.com/kolom/d-6275239/individualisasi-risiko-kerja-kurir>
- Sahara, B. O., Putri, E., Jakobus, P., Kustari, Y. D. (2022). COD: Cekcok on Delivery. wartaeq. Diambil pada 5 Maret 2024 dari <https://wartaeq.com/cod/>
- Santoso, S. (2017). Menguasai statistik dengan SPSS 24. Elex Media Komputindo.
- Santrock, J. W., (2010). Life-Span Development. 13th. McGraw-Hill Education, New York
- Sari, D. M., Zainuddin, A., & Saptaputra, S. K. (2021). Hubungan status perkawinan, kelelahan kerja, dan beban kerja dengan stres kerja di proyek jembatan teluk kendari sulawesi tenggara tahun 2019. *Jurnal Kesehatan dan Keselamatan Kerja Universitas Halu Oleo*, 1(4), 146-152.
- Srisantyorini, T., Fauziah, M., Andriyani, A., Permatasari, T. A. E., Hasanah, I., Lusida, N., & Ernyasih, E. (2023). Determinants of Work Stress in Delivery Couriers in South Tangerang Area. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(2).
- Statista. (2024). Indonesia: e-commerce number of users 2020-2029. Diambil pada 5 Agustus 2024 dari <https://www.statista.com/forecasts/251635/e-commerce-users-in-indonesia>
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. ALFABETA, CV.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Selly. (2022). Si Penyelamat Online Shop, Apa Sebenarnya Jasa Kurir Itu?. Selly Tips Usaha. Diambil pada 5 Maret 2024 dari <https://www.selly.id/blog/jasa-kurir/>
- Sutrisno, G. B. (2021). For Indonesia's couriers, cash on delivery is a headache. *Tech in Asia*. diambil pada 5 Maret 2024 dari <https://www.techinasia.com/indonesias-couriers-cash-delivery-headache>
- Rizal. U., (2021). Viral Kurir Kena Siram Konsumen di Palembang. Diambil pada 5 Agustus 2024 dari <https://www.infosumsel.id/nasional/pr-3622549156/Viral-Kurir-Kena-Siram-Konsumen-di-Palembang>
- Tarwaka. (2019). Ergonomi industri (Edisi 2 Revisi, Cetakan 3). *Harapan Press*.
- Tulhusnah, L., & Puryantoro, P. (2019). Pengaruh Jam Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan di Kantor Kecamatan Kapongan Kabupaten Situbondo. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 2(2), 299-312.
- Verburgh, K. (2017). The relationship between role overload and job stress: the moderating roles of job. K. Verburgh B Athesis.
- WHO. (2020). Occupational health: Stress at the workplace. WHO Newsroom Question and Answers. Diambil pada 5 Maret 2024 dari <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>
- Xie, Y., Tian, J., Jiao, Y., & Shi, L. (2021). The impact of work stress on job satisfaction and sleep quality for couriers in China: the role of psychological capital. *Frontiers in psychology*, 12, 730147.

- Yonatan, A. Z., (2024). Makin Maju, Pertumbuhan E-Commerce Indonesia yang Diprediksi Tertinggi di Dunia. Diambil pada tanggal 23 September 2024 dari <https://data.goodstats.id/statistic/makin-maju-pertumbuhan-e-commerce-indonesia-yang-diprediksi-tertinggi-di-dunia-QiN5h>
- Zulkifli, Z., Rahayu, S. T., & Akbar, S. A. (2019). Hubungan usia, masa kerja dan beban kerja dengan stres kerja pada karyawan service well company PT. Elnusa Tbk Wilayah Muara Badak. KESMAS UWIGAMA: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 5(1), 46-61.