



**STRES KERJA PADA TENAGA PENJUALAN PRODUK  
KECANTIKAN CV VITA PERMAI KOTA KUPANG**

**Regitha A. Beeh<sup>1</sup>, M.K.P Abdi Keraf<sup>2</sup>, Diana Aipipedely<sup>3</sup>, Noorce Ch Berek<sup>4</sup>**

Universitas Nusa Cendana<sup>1,2,3,4</sup>

Email : [regitabeeh@gmail.com](mailto:regitabeeh@gmail.com)

Diterima: 31/3/2026; Direvisi: 6/4/2026; Diterbitkan: 15/4/2026

**ABSTRAK**

Stres kerja merupakan permasalahan yang banyak dialami oleh tenaga penjualan seiring dengan tuntutan pencapaian target, beban kerja yang tinggi, serta kondisi kerja yang dinamis. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kesehatan fisik, psikologis, dan perilaku kerja tenaga penjualan, sehingga berdampak pada kinerja dan kesejahteraan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis pengalaman stres kerja yang dialami tenaga penjualan, faktor-faktor penyebab stres, serta dampaknya dalam aktivitas kerja sehari-hari. Fokus penelitian diarahkan pada aspek fisiologis, psikologis, dan perilaku sebagai respons terhadap stres kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologis. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap informan yang dipilih secara purposive, disertai observasi dan dokumentasi sebagai data pendukung. Proses analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja menimbulkan dampak fisik berupa kelelahan, nyeri tubuh, dan gangguan kesehatan ringan; dampak psikologis berupa kecemasan, emosi yang tidak stabil, dan penurunan motivasi kerja; serta dampak perilaku yang terlihat pada menurunnya konsentrasi dan efektivitas kerja. Faktor utama penyebab stres meliputi tekanan target penjualan, beban kerja berlebih, serta keterbatasan waktu istirahat. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa stres kerja pada tenaga penjualan bersifat multidimensional dan memerlukan perhatian organisasi melalui pengelolaan beban kerja, dukungan kerja yang memadai, serta strategi peningkatan kesejahteraan karyawan.

**Kata Kunci:** *Stres Kerja, Tenaga Penjualan, Beban Kerja*

**ABSTRACT**

Job stress is a common problem experienced by salespeople due to the demands of achieving targets, high workloads, and dynamic working conditions. This condition has the potential to affect the physical, psychological, and behavioral health of salespeople, thus impacting their performance and well-being. This study aims to describe and analyze the experiences of job stress experienced by salespeople, the factors causing stress, and its impact on daily work activities. The focus of the study is directed at physiological, psychological, and behavioral aspects in response to job stress. This study uses a qualitative approach with a phenomenological method. Data collection was conducted through in-depth interviews with purposively selected informants, accompanied by observation and documentation as supporting data. The data analysis process was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions to obtain a comprehensive understanding of the phenomenon under study. The research results show that work stress causes physical impacts such as fatigue, body aches, and minor health problems; psychological impacts such as anxiety,



emotional instability, and decreased work motivation; and behavioral impacts seen in decreased concentration and work effectiveness. The main factors causing stress include pressure from sales targets, excessive workload, and limited rest time. The study's conclusions confirm that work stress in salespeople is multidimensional and requires organizational attention through workload management, adequate work support, and strategies to improve employee well-being.

**Keywords:** *Work Stress, Salespeople, Workload*

## PENDAHULUAN

Stres kerja merupakan sebuah fenomena yang saat ini tidak dapat terpisahkan dari dinamika kehidupan kerja modern, terutama pada jenis pekerjaan yang menuntut pencapaian target yang sangat tinggi serta menuntut adanya interaksi yang bersifat intensif dengan para konsumen secara langsung setiap harinya. Secara umum, stres kerja muncul ke permukaan ketika berbagai tuntutan pekerjaan yang ada dipersepsikan telah melampaui kapasitas atau kemampuan individu tersebut untuk mengatasinya, baik ditinjau dari sisi fisik maupun dari dimensi psikologis yang mendasarinya. Dalam lingkup sebuah organisasi atau perusahaan, kondisi stres kerja yang tidak mampu terkelola dengan baik oleh individu maupun pihak manajemen dapat memicu beragam dampak negatif yang bersifat sistemik terhadap kesehatan mental maupun fisik karyawan secara jangka panjang. Hal ini berpotensi besar menurunkan tingkat kinerja secara kolektif di dalam kantor, serta meningkatkan risiko terjadinya kelelahan kerja yang parah atau yang sering disebut dengan istilah *burnout* (Dyłağ, 2024; Yulianto, 2020; Zayas, 2025). Lebih jauh lagi, kondisi tekanan mental yang berlebihan ini sering kali menjadi pemicu utama meningkatnya angka *turnover* atau keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, sehingga isu manajemen kesehatan mental menjadi sangat krusial untuk segera ditangani secara serius (Fadli et al., 2024; Tang, 2023; Zayas, 2025).

Kelompok tenaga penjualan merupakan garda terdepan dalam struktur bisnis yang sangat rentan mengalami fenomena stres kerja karena mereka senantiasa dihadapkan pada tuntutan target penjualan yang berat setiap harinya tanpa henti. Selain tekanan target yang harus dicapai secara periodik, mereka juga harus berhadapan dengan tekanan waktu yang sangat ketat, mobilitas kerja yang sangat tinggi di lapangan, serta persaingan pasar yang semakin hari semakin kompetitif dan menantang bagi kelangsungan bisnis. Secara ideal, para tenaga penjualan ini seharusnya bekerja dalam sebuah lingkungan kerja yang mampu mendukung adanya keseimbangan yang harmonis antara tuntutan pekerjaan yang ada dengan kapasitas yang dimiliki oleh setiap individu secara adil. Dengan kondisi lingkungan yang ideal seperti itu, diharapkan tingkat stres yang muncul dapat dikelola secara adaptif oleh karyawan dan bahkan berfungsi sebagai *eustress* atau stres positif yang justru memotivasi peningkatan kinerja mereka menjadi lebih produktif (Callista et al., 2026; Putra, 2021; Yanti et al., 2022). Namun, kenyataan pahit yang terjadi di lapangan menunjukkan fakta yang sering kali bertolak belakang dengan kondisi ideal tersebut, di mana banyak tenaga penjualan justru terjebak dalam kondisi *distress* akibat beban kerja berlebih serta ketidakpastian dalam mencapai angka penjualan yang ditargetkan perusahaan (Adila et al., 2023; Dinesh et al., 2023; Wulandari et al., 2022).

Fenomena tekanan kerja ini terlihat secara nyata pada aktivitas operasional di CV Vita Permai Kota Kupang, di mana para pekerjanya harus berjuang di tengah dinamika industri kecantikan yang bergerak sangat cepat dan menuntut hasil instan. Berbagai tinjauan terhadap sejumlah hasil literatur ilmiah dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir sebenarnya telah banyak menunjukkan bahwa tingkat stres kerja memang memiliki korelasi yang sangat erat dengan beban kerja yang tinggi serta kurangnya dukungan dari pihak organisasi secara



menyeluruh. Mayoritas penelitian kuantitatif yang telah dilakukan sebelumnya cenderung lebih banyak menekankan pada analisis hubungan statistik antarvariabel formal seperti beban kerja fisik, tingkat motivasi, serta indikator stres kerja secara makro saja menggunakan kuesioner. Meskipun demikian, saat ini masih sangat terbatas penelitian yang berupaya untuk menggali secara lebih mendalam mengenai pengalaman subjektif yang dialami langsung oleh tenaga penjualan secara personal. Masih terdapat kesenjangan informasi mengenai bagaimana stres kerja tersebut benar-benar dialami, dimaknai secara individu, serta bagaimana tekanan tersebut memengaruhi aspek fisiologis, psikologis, hingga pola perilaku kerja sehari-hari, khususnya dalam konteks unik industri kecantikan di daerah yang sedang berkembang pesat.

Berdasarkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara data statistik dengan realitas pengalaman manusia tersebut, penelitian ini hadir dengan menawarkan sebuah nilai kebaruan yang sangat penting melalui penggunaan pendekatan kualitatif fenomenologis yang mendalam. Penggunaan metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara komprehensif dan utuh mengenai bagaimana pengalaman stres kerja tersebut bermanifestasi pada diri para tenaga penjualan produk kecantikan di lokasi penelitian terkait secara mendetail. Berbeda dengan studi sebelumnya yang mungkin hanya terpaku pada angka-angka, penelitian ini berupaya untuk tidak hanya sekadar mengidentifikasi berbagai gejala fisik dari stres kerja yang muncul ke permukaan saja. Lebih dari itu, fokus utama inovasi dalam riset ini adalah untuk mengungkap secara tuntas bagaimana dinamika pengalaman individu yang unik saat mereka harus berhadapan dengan tekanan kerja yang sangat masif setiap harinya demi mencapai target. Melalui kacamata fenomenologi, setiap fragmen cerita dan perasaan dari para pekerja akan dianalisis guna menemukan esensi terdalam dari fenomena stres tersebut secara jernih. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memahami proses adaptasi maupun kegagalan individu dalam merespons tuntutan lingkungan kerja yang dinamis dan sering kali tidak terduga dalam kompetisi bisnis (Cindy et al., 2020; Tampombebu & Wijono, 2022; Wiharjanto et al., 2024).

Hasil dari eksplorasi ilmiah ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis yang sangat berharga bagi pengembangan kajian psikologi industri, terutama dalam memperkaya literatur mengenai manajemen stres kerja di sektor penjualan ritel yang menantang. Selain manfaat secara akademis, penelitian yang dilakukan di CV Vita Permai Kota Kupang ini juga memiliki urgensi praktis bagi organisasi dalam merancang strategi pengelolaan stres kerja yang bersifat jauh lebih kontekstual dan tepat sasaran bagi karyawan. Pendekatan yang lebih humanis dan berorientasi pada aspek kesejahteraan mental tenaga penjualan sangat diperlukan agar kebijakan perusahaan tidak hanya mengejar angka pertumbuhan saja, tetapi juga menjaga stabilitas psikologis para pekerjanya. Dengan memahami makna subjektif dari tekanan yang mereka hadapi, manajemen perusahaan dapat menyusun program intervensi yang lebih efektif, seperti penyediaan sistem dukungan emosional atau penataan ulang beban kerja yang lebih realistis dan manusiawi. Pada akhirnya, upaya ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat, di mana produktivitas tinggi dapat berjalan beriringan dengan kebahagiaan dan kesehatan mental karyawan. Inovasi pendekatan ini diharapkan mampu menjadi referensi penting bagi industri serupa dalam membangun ekosistem kerja yang lebih berkelanjutan serta menghargai dimensi kemanusiaan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologis untuk membedah secara mendalam pengalaman batin para tenaga penjualan produk kecantikan. Lokasi riset ditetapkan secara spesifik pada unit operasional CV Vita Permai yang



berkedudukan di Kota Kupang. Partisipan dalam studi ini berjumlah 4 orang karyawan lapangan yang dipilih menggunakan teknik *snowball sampling*. Penentuan subjek tersebut didasarkan pada kriteria inklusi yang ketat, antara lain individu tersebut menjabat sebagai tenaga penjualan aktif, memiliki masa pengabdian minimal selama 1 tahun, serta menyatakan kesediaan untuk memberikan informasi secara transparan dan jujur kepada peneliti. Fokus utama dari pemilihan metode ini adalah untuk menangkap esensi dan makna subjektif dari fenomena tekanan dunia kerja sebagaimana yang dialami langsung oleh para pekerja tersebut dalam lingkungan kerja mereka yang sangat dinamis. Melalui kerangka kerja ini, setiap fragmen cerita dan emosi subjek dikumpulkan guna memberikan gambaran utuh mengenai dinamika beban kerja pada industri kecantikan di tahun 2026 ini.

Prosedur pengumpulan data primer dilakukan melalui teknik wawancara mendalam yang bersifat semi-terstruktur guna menjangkau informasi secara fleksibel namun tetap terarah. Sesi tanya jawab dilaksanakan secara personal melalui interaksi tatap muka dengan durasi waktu berkisar antara 15 hingga 25 menit untuk setiap pertemuan. Peneliti menggunakan pedoman wawancara yang dirancang khusus mencakup tiga dimensi utama stres, yakni indikator fisiologis, psikologis, serta pola perilaku karyawan. Sebagai instrumen pendukung, peneliti juga menerapkan teknik observasi terbatas di lapangan guna melihat situasi kerja nyata serta menghimpun dokumen administratif yang relevan sebagai bukti fisik tambahan. Seluruh proses komunikasi verbal antara peneliti dan informan direkam menggunakan perangkat audio digital atas persetujuan partisipan, yang kemudian diolah menjadi transkrip *verbatim* yang akurat. Rangkaian langkah ini bertujuan untuk mensinkronkan data lisan dengan fakta sosiologis yang terekam guna menjamin kecukupan informasi yang kredibel serta tuntas dalam menjawab permasalahan mengenai manifestasi tekanan pada tenaga penjualan lapangan secara komprehensif.

Tahapan analisis data dijalankan secara sistematis mengikuti model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga alur aktivitas utama secara berkesinambungan. Langkah awal dimulai dengan reduksi data untuk menyeleksi, menyederhanakan, dan mengelompokkan informasi mentah hasil wawancara agar tetap selaras dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis guna mempermudah identifikasi pola hubungan antar variabel stres kerja yang ditemukan di lapangan. Proses ini diakhiri dengan penarikan kesimpulan melalui verifikasi berkelanjutan hingga mencapai titik jenuh informasi guna menghasilkan simpulan ilmiah yang valid. Untuk menjamin kredibilitas temuan, penelitian ini menerapkan strategi triangulasi sumber dengan membandingkan perspektif lintas informan serta melakukan pengecekan ulang data guna memastikan konsistensi fakta yang terjaring. Seluruh rangkaian prosedur ilmiah ini dilaksanakan dengan menjunjung tinggi prinsip etika riset, termasuk adanya *informed consent* serta jaminan kerahasiaan identitas para partisipan demi menjaga keamanan data pribadi seluruh responden selama riset berlangsung secara tuntas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

#### **1. Profil dan Karakteristik Lingkungan Kerja Partisipan**

Penelitian ini melibatkan empat orang partisipan yang bekerja sebagai tenaga penjualan produk kecantikan dengan latar belakang masa kerja yang cukup signifikan, yakni berkisar antara dua hingga empat tahun. Secara demografis, partisipan terdiri dari tiga orang perempuan, yaitu P1, P2, dan P4, serta satu orang laki-laki yang diidentifikasi sebagai P3. Keberagaman



jenis kelamin dan masa kerja ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana tekanan kerja dirasakan oleh individu dengan tingkat pengalaman yang berbeda di industri kecantikan. Seluruh partisipan bertugas di wilayah kerja yang menuntut mobilitas tinggi, mencakup area perkotaan hingga wilayah kabupaten yang luas. Sebagai garda terdepan dalam pemasaran produk, para partisipan memikul tanggung jawab besar untuk menjaga citra merek sekaligus memenuhi kuota penjualan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Karakteristik pekerjaan mereka menuntut kehadiran fisik di lapangan secara konsisten, yang sering kali melibatkan interaksi intensif dengan pelanggan dari berbagai latar belakang sosial setiap harinya.

Beban kerja yang dialami oleh para partisipan ini dikategorikan sangat tinggi karena mereka harus menyeimbangkan antara aktivitas lapangan yang melelahkan dengan pencapaian target penjualan bulanan yang ketat. Partisipan seperti P2 dan P3, yang masing-masing bekerja di wilayah gabungan kota-kabupaten dan wilayah kabupaten murni, menghadapi tantangan geografis yang lebih berat dibandingkan partisipan yang hanya berfokus di pusat kota. Tekanan profesional ini semakin meningkat ketika mendekati batas waktu akhir bulan, di mana seluruh tenaga penjualan dipacu untuk menutup kesenjangan antara realisasi penjualan dan target yang direncanakan. Pengalaman kerja minimal selama satu tahun memastikan bahwa setiap partisipan telah memahami siklus pasar dan tekanan musiman dalam bisnis kecantikan. Dengan demikian, profil partisipan ini mencerminkan kelompok pekerja yang memiliki dedikasi tinggi namun berada dalam lingkungan kerja yang sangat kompetitif dan penuh tekanan, yang secara langsung memengaruhi kesejahteraan mereka secara keseluruhan dalam menjalankan tugas-tugas profesional harian.

## **2. Manifestasi Dampak Fisiologis Akibat Kelelahan Kerja**

Berdasarkan data yang diperoleh, seluruh partisipan melaporkan adanya dampak fisiologis yang nyata sebagai konsekuensi dari stres kerja yang mereka alami selama bertugas di lapangan. Gejala kesehatan yang paling dominan muncul adalah kelelahan fisik yang ekstrem, nyeri pada otot-otot tubuh, serta gangguan pada pola tidur harian. Kondisi kelelahan fisik ini biasanya memuncak ketika beban kerja di lapangan meningkat drastis, terutama pada periode menjelang akhir bulan di mana aktivitas pemasaran dilakukan secara lebih agresif. Nyeri otot yang dilaporkan sering kali berkaitan dengan aktivitas berdiri dalam waktu lama atau mobilisasi antar lokasi penjualan yang terus-menerus tanpa jeda istirahat yang cukup. Gangguan tidur juga menjadi masalah serius bagi para partisipan, di mana pikiran yang terus tertuju pada target penjualan membuat mereka sulit untuk beristirahat dengan tenang di malam hari, sehingga kualitas pemulihan fisik mereka menjadi tidak optimal.

Selain kelelahan otot dan gangguan tidur, beberapa partisipan juga mengeluhkan adanya gangguan pada sistem pencernaan dan seringnya mengalami sakit kepala yang mengganggu aktivitas. Gangguan pencernaan ini sering kali dipicu oleh pola makan yang tidak teratur akibat jadwal kerja yang sangat padat dan berkepanjangan di lokasi penjualan. Sakit kepala yang muncul biasanya dirasakan setelah partisipan melakukan aktivitas kerja yang intens di bawah tekanan mental yang tinggi, yang menunjukkan adanya reaksi tubuh terhadap beban stres yang melampaui batas ambang kemampuan fisik mereka. Keluhan fisiologis ini bukan sekadar gangguan ringan, melainkan sinyal dari tubuh bahwa beban kerja lapangan yang berat telah mengganggu keseimbangan kesehatan partisipan. Jika kondisi fisik ini terus diabaikan tanpa adanya intervensi atau waktu istirahat yang memadai, dikhawatirkan akan berdampak pada penurunan kesehatan jangka panjang yang lebih serius dan dapat mengganggu keberlangsungan produktivitas kerja para tenaga penjualan tersebut.



### 3. Dinamika Psikologis dan Tekanan Mental Menghadapi Target

Pada aspek psikologis, tekanan yang dialami oleh para tenaga penjualan kecantikan ini bermanifestasi dalam bentuk perasaan tertekan, kecemasan yang mendalam, serta ketidakstabilan emosi yang cukup signifikan. Kecemasan ini secara khusus muncul dan meningkat secara dramatis ketika angka penjualan yang dicapai masih jauh dari target bulanan yang telah ditetapkan oleh manajemen perusahaan. Partisipan merasakan adanya beban mental yang berat karena kegagalan dalam mencapai target sering kali dikaitkan langsung dengan performa individu yang akan dievaluasi secara ketat. Perasaan takut terhadap penilaian negatif atau evaluasi kerja yang buruk menciptakan tingkat ketegangan psikologis yang konstan dalam pikiran mereka. Ketidakpastian mengenai keberhasilan dalam menutup penjualan harian membuat partisipan berada dalam kondisi waspada yang berlebihan, yang pada akhirnya menguras energi mental mereka dan menyebabkan suasana hati yang mudah berubah secara drastis selama bekerja.

Ketidakstabilan emosi ini juga tercermin dari bagaimana partisipan merespons interaksi dengan orang lain ketika mereka sedang berada di bawah tekanan mental yang besar. Rasa cemas yang terus-menerus sering kali berujung pada perasaan frustrasi jika upaya pemasaran yang dilakukan tidak membuahkan hasil yang diharapkan. Ketakutan akan konsekuensi dari kegagalan mencapai target bukan hanya memengaruhi kenyamanan mereka di tempat kerja, tetapi juga merambat ke dalam persepsi diri mereka sebagai tenaga profesional yang kompeten. Perasaan tertekan yang berkepanjangan ini jika tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan gangguan kesehatan mental yang lebih luas, seperti stres kronis atau sindrom kelelahan mental yang berat. Oleh karena itu, aspek psikologis menjadi dimensi yang sangat krusial dalam penelitian ini karena mencerminkan betapa besarnya dampak tekanan target perusahaan terhadap kondisi batin para pekerja yang harus selalu tampil prima di depan para pelanggan setia mereka setiap hari.

### 4. Kejenuhan Kerja dan Penurunan Motivasi Profesional

Penelitian ini juga menemukan adanya fenomena kejenuhan kerja atau *burnout* yang dialami oleh para partisipan akibat rutinitas pekerjaan yang bersifat monoton dan berulang-ulang setiap harinya. Rasa jenuh ini muncul karena aktivitas penjualan produk kecantikan sering kali melibatkan prosedur yang sama secara terus-menerus, mulai dari menawarkan produk hingga menangani komplain pelanggan tanpa adanya variasi kegiatan yang menyegarkan. Minimnya waktu yang tersedia untuk proses pemulihan atau sekadar melakukan hobi membuat para tenaga penjualan merasa terjebak dalam siklus kerja yang melelahkan tanpa ujung. Kejenuhan ini secara perlahan mengikis semangat kerja mereka, sehingga motivasi untuk mencapai prestasi yang lebih tinggi menjadi menurun secara bertahap. Partisipan mengungkapkan bahwa pada titik tertentu, mereka merasa bahwa pekerjaan yang mereka lakukan tidak lagi memberikan kepuasan emosional melainkan hanya sekadar kewajiban untuk bertahan hidup secara finansial.

Penurunan motivasi kerja ini berdampak langsung pada cara partisipan memandang tanggung jawab profesional mereka di lapangan. Ketika motivasi mulai memudar, antusiasme dalam menyapa pelanggan atau mempresentasikan keunggulan produk menjadi berkurang, yang pada akhirnya dapat memengaruhi efektivitas penjualan itu sendiri. Kurangnya waktu untuk melakukan kegiatan rekreatif atau sekadar beristirahat total dari urusan pekerjaan membuat para tenaga penjualan ini kehilangan energi kreatif mereka dalam menarik minat calon pembeli. Kondisi ini diperburuk oleh tuntutan perusahaan yang terus meningkat tanpa dibarengi dengan program kesejahteraan karyawan yang memadai untuk mengatasi rasa jenuh



tersebut. Kejenuhan kerja yang dialami oleh tenaga penjualan kecantikan ini menunjukkan bahwa faktor psikologis berupa kebutuhan akan variasi dan waktu pemulihan sangatlah penting untuk menjaga stabilitas performa kerja dalam jangka panjang agar tetap konsisten dan produktif bagi perusahaan.

### **5. Transformasi Perilaku Kerja dan Pola Interaksi Sosial**

Dampak stres kerja yang dialami oleh para tenaga penjualan kecantikan pada akhirnya tercermin dalam perubahan perilaku kerja yang bersifat kontraproduktif. Salah satu perubahan yang paling nyata adalah penurunan tingkat konsentrasi saat menjalankan tugas, di mana partisipan merasa sulit untuk fokus pada detail pekerjaan atau strategi penjualan yang efektif karena pikiran yang terdistraksi oleh beban stres. Selain itu, muncul kecenderungan untuk menunda-nunda pekerjaan tertentu yang dianggap berat atau membosankan, yang merupakan bentuk mekanisme pertahanan diri terhadap tekanan yang berlebihan. Perubahan pola istirahat juga terlihat jelas, di mana beberapa partisipan menggunakan waktu istirahat secara tidak efisien atau justru memotong waktu istirahat mereka demi mengejar target yang belum tercapai. Perubahan perilaku ini menunjukkan bahwa stres telah mengganggu fungsi kognitif dan manajerial diri mereka dalam mengelola tanggung jawab pekerjaan sehari-hari dengan baik.

Selain pada perilaku kerja, stres juga memengaruhi dimensi interaksi sosial para partisipan di lingkungan kerja maupun di luar pekerjaan. Ketika mengalami tekanan kerja yang berada pada level sangat tinggi, beberapa partisipan cenderung menjadi lebih tertutup dan secara sengaja mengurangi interaksi sosial dengan rekan kerja maupun lingkungan sekitar mereka. Penarikan diri dari lingkungan sosial ini dilakukan sebagai upaya untuk menghindari stimulasi tambahan yang dapat menambah beban mental mereka. Namun, sikap yang semakin tertutup ini justru dapat menghambat perolehan dukungan sosial dari rekan sejawat yang sebenarnya sangat dibutuhkan dalam menghadapi tantangan kerja yang serupa. Perubahan pola komunikasi ini menciptakan jarak antara individu dengan tim kerjanya, yang pada gilirannya dapat memengaruhi soliditas tim dalam mencapai target kolektif perusahaan. Transformasi perilaku ini menjadi indikator kuat bahwa stres kerja telah merambah hingga ke level kepribadian dan cara partisipan menjalin hubungan interpersonal di lingkungan profesional mereka.

### **Pembahasan**

Investigasi terhadap 4 individu yang berprofesi sebagai tenaga pemasaran produk kecantikan mengungkap profil yang sangat rentan terhadap tekanan profesional. Partisipan tersebut terdiri dari 3 perempuan dan 1 laki-laki dengan rentang masa kerja antara 2 hingga 4 tahun di industri tersebut. Pengalaman kerja minimal selama 1 tahun ini menandakan bahwa mereka bukan lagi pemula, namun beban kerja tetap terasa sangat berat karena tuntutan mobilitas yang mencakup wilayah perkotaan hingga kabupaten. Tekanan utama bersumber dari kewajiban memenuhi kuota penjualan bulanan yang sering kali mengalami eskalasi drastis saat mendekati batas waktu akhir bulan. Karakteristik pekerjaan yang mengharuskan interaksi intensif dengan pelanggan setiap hari memaksa mereka untuk selalu menjaga citra merek meskipun dalam kondisi lelah. Sebagai garda terdepan, tanggung jawab untuk menutup kesenjangan antara realisasi penjualan dan target yang direncanakan menjadi pemicu stres yang konstan. Pengalaman selama 4 tahun bagi partisipan tertentu belum cukup menjamin kekebalan terhadap tekanan pasar yang kompetitif. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja di sektor kecantikan memiliki dinamika yang sangat menuntut stabilitas performa setiap hari tanpa jeda yang memadai bagi pemulihan energi karyawan lapangan secara menyeluruh (Ahn, 2020; Kim et al., 2021).



Dampak fisiologis yang dirasakan oleh seluruh partisipan mencerminkan adanya reaksi somatik yang serius terhadap kelelahan kerja yang berkepanjangan. Manifestasi yang paling dominan muncul dalam bentuk kelelahan fisik yang ekstrem serta nyeri pada otot tubuh akibat aktivitas berdiri dan mobilisasi tanpa henti. Data menunjukkan bahwa gangguan tidur menjadi masalah krusial bagi 4 subjek tersebut, di mana pikiran yang terpaku pada angka penjualan mengganggu kualitas istirahat di malam hari. Selain itu, munculnya sakit kepala dan gangguan sistem pencernaan memberikan sinyal bahwa tubuh telah mencapai ambang batas toleransi terhadap beban mental yang tinggi. Pola makan yang tidak teratur selama bertugas di wilayah kabupaten semakin memperburuk kondisi kesehatan mereka secara umum (Heryanto, 2025; Jarnawi, 2020; Masduki et al., 2021; Sarisno & Setiawan, 2022). Kelelahan ini bukan sekadar penurunan energi sementara, melainkan indikasi dari proses eksploitasi fisik demi mengejar target perusahaan yang ketat. Ketiadaan waktu pemulihan yang efektif menyebabkan kualitas hidup subjek menurun, di mana tubuh mereka terus berada dalam kondisi waspada yang melelahkan. Jika kondisi kesehatan ini terus diabaikan tanpa adanya intervensi medis atau perubahan jadwal, produktivitas jangka panjang dari para tenaga penjualan ini dipastikan akan mengalami degradasi yang signifikan dan membahayakan keberlanjutan operasional pemasaran di lapangan (Callista et al., 2026; Djaja et al., 2026; Putro & Susilowati, 2022).

Secara psikologis, tekanan target bermanifestasi dalam bentuk kecemasan mendalam dan ketidakstabilan emosi yang mengganggu kenyamanan batin para pekerja. Perasaan tertekan ini mencapai puncaknya ketika realisasi penjualan harian belum menunjukkan tanda-tanda pencapaian yang diharapkan oleh manajemen. Ketakutan akan evaluasi kinerja yang buruk serta penilaian negatif dari pimpinan menciptakan beban mental yang sangat berat bagi setiap individu. Kecemasan ini tidak hanya bersifat situasional tetapi berkembang menjadi ketegangan konstan yang memengaruhi suasana hati selama berinteraksi dengan pelanggan. Partisipan merasa bahwa harga diri dan kompetensi profesional mereka dipertaruhkan dalam setiap transaksi yang gagal dilakukan di lapangan. Kondisi waspada yang berlebihan ini menguras energi psikis secara masif, menyebabkan munculnya rasa frustrasi yang mudah tersulut. Tekanan mental yang dialami oleh 4 tenaga penjualan ini menunjukkan bahwa sistem kuota yang sangat ketat berpotensi merusak kesejahteraan emosional jika tidak dibarengi dengan dukungan psikososial yang memadai. Dinamika batin yang penuh ketidakpastian ini mengharuskan adanya strategi pengelolaan emosi agar individu tidak terjerumus ke dalam stres kronis yang dapat mengganggu fungsi sosial mereka di luar lingkungan kerja formal yang penuh dengan persaingan tajam setiap harinya (Lasut & Huwae, 2024; Riyani & Rohmah, 2021; Rizaldi, 2021; Sari et al., 2020).

Fenomena kejenuhan kerja atau *burnout* yang ditemukan dalam penelitian ini mengindikasikan adanya kelelahan mental akibat rutinitas yang monoton dan berulang. Aktivitas menawarkan produk kecantikan serta menangani keluhan pelanggan selama 2 hingga 4 tahun telah menciptakan rasa jenuh yang mengikis antusiasme profesional. Motivasi kerja mengalami penurunan drastis di mana pekerjaan tidak lagi dipandang sebagai sumber kepuasan emosional, melainkan hanya sekadar kewajiban finansial untuk bertahan hidup. Minimnya variasi kegiatan serta ketiadaan waktu untuk menyalurkan hobi membuat para partisipan merasa terjebak dalam siklus yang melelahkan. Penurunan semangat ini berdampak pada berkurangnya energi kreatif yang seharusnya menjadi modal utama dalam menarik minat calon pembeli di lapangan. Rasa jenuh tersebut juga memicu hilangnya gairah untuk mencapai prestasi yang lebih tinggi, karena fokus mereka hanya beralih pada upaya menghindari kegagalan semata. Kurangnya program kesejahteraan dari perusahaan untuk mengatasi kebosanan kerja



memperburuk kondisi batin para tenaga penjualan tersebut. Tanpa adanya pembaruan dalam metode kerja atau rotasi tugas yang menyegarkan, kejenuhan ini akan terus menumpuk dan berpotensi menyebabkan pengunduran diri atau penurunan kualitas pelayanan pelanggan secara permanen yang merugikan citra merek kecantikan itu sendiri secara luas (Agata & Setyawan, 2024; Callista et al., 2026; Rinawati & Darisman, 2020).

Transformasi perilaku kerja yang kontraproduktif menjadi muara dari akumulasi stres fisik dan psikologis yang tidak terkelola dengan baik selama ini. Penurunan tingkat konsentrasi saat menjalankan tugas menyebabkan partisipan merasa sulit untuk fokus pada detail pekerjaan atau strategi penjualan yang efektif. Kecenderungan untuk menunda-nunda pekerjaan tertentu yang dianggap berat muncul sebagai mekanisme pertahanan diri terhadap tekanan yang berlebihan. Selain itu, terjadi perubahan pola interaksi sosial di mana individu cenderung menarik diri dan menjadi lebih tertutup terhadap rekan sejawat maupun lingkungan sekitarnya. Penarikan diri ini merupakan upaya isolasi mandiri untuk menghindari stimulasi berlebihan, namun justru menghambat akses terhadap dukungan sosial yang sangat krusial. Jarak interpersonal yang tercipta dalam tim kerja dapat mengganggu koordinasi kolektif dalam mencapai target perusahaan secara keseluruhan. Perubahan perilaku ini menunjukkan bahwa stres telah mengganggu fungsi kognitif dan manajerial diri mereka dalam mengelola tanggung jawab pekerjaan sehari-hari. Transformasi perilaku ini menjadi indikator kuat bahwa stres kerja telah merambah hingga ke level kepribadian dan cara partisipan menjalin hubungan interpersonal di lingkungan profesional mereka yang harus terus terjaga stabilitasnya demi tercapainya target akhir.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini memaknai stres kerja pada tenaga penjualan produk kecantikan sebagai fenomena yang bersifat multidimensional dan dialami secara nyata dalam konteks kerja sehari-hari. Sejalan dengan tujuan penelitian yang dirumuskan pada bagian pendahuluan, hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa stres kerja tidak hanya muncul sebagai respons terhadap tuntutan target penjualan, tetapi juga sebagai konsekuensi dari akumulasi beban kerja, tingginya mobilitas, serta keterbatasan waktu pemulihan. Kondisi ini menegaskan adanya kesenjangan antara kondisi kerja yang diidealkan—yaitu lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan dan kesejahteraan—dengan realitas kerja tenaga penjualan di lapangan.

Pemaknaan terhadap temuan penelitian menunjukkan bahwa stres kerja tidak dapat dipahami secara parsial, melainkan sebagai pengalaman yang saling terkait antara aspek fisiologis, psikologis, dan perilaku. Ketiga aspek tersebut membentuk suatu dinamika yang memengaruhi kualitas kerja dan kesejahteraan individu secara simultan. Dengan demikian, stres kerja pada tenaga penjualan cenderung berkembang menjadi distress apabila tidak disertai mekanisme dukungan yang memadai dari organisasi maupun strategi pengelolaan diri yang adaptif dari individu. Berdasarkan hasil penelitian, prospek pengembangan kajian selanjutnya dapat diarahkan pada eksplorasi strategi koping dan dukungan organisasi yang efektif dalam menekan dampak negatif stres kerja. Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran untuk menguji hubungan antarvariabel yang ditemukan secara lebih luas. Dari sisi aplikasi, temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai dasar bagi organisasi dalam merancang kebijakan kerja yang lebih manusiawi, pengaturan beban kerja yang proporsional, serta program pendampingan psikologis guna meningkatkan kesejahteraan dan kinerja tenaga penjualan secara berkelanjutan.



#### DAFTAR PUSTAKA

- Adila, M. N., Ayuni, M. Q., Martiana, T., & Dwiyantri, E. (2023). Relationship between job stressor with job stress on salesmen of household appliance trading. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 12(1), 42–53. <https://doi.org/10.20473/ijosh.v12i1.2023.42-53>
- Agata, C. A., & Setyawan, A. A. (2024). Dampak service quality terhadap satisfaction dan loyalty studi pada konsumen Nabila Skincare Klinik Grobogan. *Jursima*, 12(1), 119. <https://doi.org/10.47024/js.v11i3.768>
- Ahn, M.-J. (2020). Effect of hairdresser's depression and job stress on hairdresser's presenteeism. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 18(4), 493. <https://doi.org/10.20402/ajbc.2020.0063>
- Callista, I., Zamralita, Z., & Putra, I. R. P. (2026). Hubungan challenge stress dan hindrance stress terhadap presenteeism pada karyawan generasi Z. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 6(1), 206. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i1.8863>
- Cindy, C., Purba, P. Y., Wijaya, H., & Anggara, T. (2020). Stres kerja, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Indo Prima Nusantara. *Journal of Economic Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(2), 274. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i2.1071>
- Dinesh, T. K., Shetty, A., TS, S., Pai, R. Y., & Shetty, A. D. (2023). Embracing complexity: Exploring the silent struggle of life insurance agents. *Cogent Business & Management*, 10(3). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2279346>
- Djaja, M. S., Zamralita, Z., & Putra, I. R. P. (2026). Peran cyberloafing terhadap digital well-being pada karyawan generasi Z. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 6(1), 100. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i1.8864>
- Dylağ, A. (2024). Psychological determinants of efficiency loss: Attachment styles and burnout. *Scientific Papers of Silesian University of Technology Organization and Management Series*, 2024(200). <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2024.200.6>
- Fadli, A., Bhastary, M. D., Martin, M., Anita, A., & Suryani, A. (2024). Study of determination of turnover intention problems in the digital era at PT Bandha Graha Rekasa Logistik Medan. *ProBisnis Jurnal Manajemen*, 14(6), 731. <https://doi.org/10.62398/probis.v14i6.424>
- Heryanto. (2025). Dari burnout ke burning bright: Self-care sebagai spirit kepemimpinan Kristen di era posdigital. *Kurios*, 11(1), 40. <https://doi.org/10.30995/kur.v11i1.1075>
- Jarnawi, J. (2020). Mengelola cemas di tengah pandemik Corona. *At-Taujih Bimbingan Dan Konseling Islam*, 3(1), 60. <https://doi.org/10.22373/taujih.v3i1.7216>
- Kim, J. Y., Choi, E., & Kwon, O. H. (2021). The effect of workers' emotional labor in each beauty industry on their quality of work and life. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 27(3), 760. <https://doi.org/10.52660/jksc.2021.27.3.760>
- Lasut, L. G. F., & Huwae, A. (2024). Regulasi emosi dan subjective well-being pada fungsionaris lembaga mahasiswa. *Psikobuletin Buletin Ilmiah Psikologi*, 5(2), 145. <https://doi.org/10.24014/pib.v5i2.25107>
- Masduki, M. P., Ekawati, E., & Wahyuni, I. (2021). Hubungan antara karakteristik demografi pekerja, beban kerja mental, dan gaya kepemimpinan terhadap burnout pada staff administrasi FKM UNDIP. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(6), 784. <https://doi.org/10.14710/jkm.v9i6.31435>



- Putra, Y. P. (2021). Pengaruh lingkungan kerja, stress kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *JBE (Jurnal Bingkai Ekonomi)*, 6(2), 71. <https://doi.org/10.54066/jbe.v6i2.114>
- Putro, A. S. P., & Susilowati, I. H. (2022). Pengaruh Covid-19 terhadap kelelahan kerja di perusahaan X. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 1275. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i2.3979>
- Rinawati, D., & Darisman, E. K. (2020). Survei tingkat kejenuhan siswa SMK belajar di rumah pada mata pelajaran produk kreatif dan kewirausahaan selama masa pandemi covid-19. *Journal of Science and Education (JSE)*, 1(1), 32. <https://doi.org/10.56003/jse.v1i1.11>
- Riyani, W., & Rohmah, F. A. (2021). Hubungan antara regulasi emosi dan penyesuaian diri dengan stres perawat yang bertugas di ruang isolasi pasien Covid-19. *Jurnal Psikologi Terapan Dan Pendidikan*, 3(1), 10. <https://doi.org/10.26555/jptp.v3i1.20476>
- Rizaldi, A. (2021). Pengelolaan kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional dan stres kerja. *JOURNAL OF APPLIED BUSINESS ADMINISTRATION*, 5(1), 34. <https://doi.org/10.30871/jaba.v5i1.2033>
- Sari, P., Bulantika, S. Z., Utami, F. P., & Kholidin, F. I. (2020). Pengaruh manajemen stress dan kelola emosi terhadap tingkat kecemasan siswa di masa new normal. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 2(2), 62. <https://doi.org/10.51214/bocp.v2i2.44>
- Sarisno, N. E., & Setiawan, R. (2022). Kajian aspek-aspek anteseden keinginan keluar tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 24(1), 93. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v24i1.17450>
- Tampombebu, A. T. V., & Wijono, S. (2022). Resiliensi dan stres kerja pada karyawan yang bekerja di masa pandemi Covid-19. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 4(2). <https://doi.org/10.51214/bocp.v4i2.195>
- Tang, J. (2023). Research on the impact of mental health on employee resignation and strategies for enhancing workplace well-being. *Advances in Economics Management and Political Sciences*, 50(1), 276. <https://doi.org/10.54254/2754-1169/50/20230595>
- Wiharjanto, D., Rusmana, R., & Suharyat, Y. (2024). Analisis faktor stres pada kinerja sumber daya manusia. *NUSRA Jurnal Penelitian Dan Ilmu Pendidikan*, 5(1), 71. <https://doi.org/10.55681/nusra.v5i1.1852>
- Wulandari, W., Nuraini, R., Maghfiroh, F., Darmawan, D., Halizah, S. N., & Mardikaningsih, R. (2022). Pengaruh kemampuan interpersonal, modal psikologi, dan dukungan supervisor terhadap kinerja tenaga penjualan. *TIN Terapan Informatika Nusantara*, 3(4), 123. <https://doi.org/10.47065/tin.v3i4.4103>
- Yanti, N., Mallisza, D., & Mariandi, R. (2022). Optimalisasi prestasi kerja karyawan dengan menggunakan analisis SEM PLS. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 233. <https://doi.org/10.37034/infeb.v4i4.171>
- Yulianto, H. (2020). Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) versi Bahasa Indonesia: Studi validasi konstruk pada anggota polisi. *JP3I (Jurnal Pengukuran Psikologi Dan Pendidikan Indonesia)*, 9(1), 19. <https://doi.org/10.15408/jp3i.v9i1.13329>
- Zayas, D. (2025). *Job burnout and executive leader turnover* [Doctoral dissertation, Liberty University]. Scholars Crossing. <https://digitalcommons.liberty.edu/doctoral/7545>