

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pada penelitian ini objek yang akan diteliti yaitu Beban Kerja, Stress Kerja dan Produktivitas kerja. Sedangkan subjek penelitian dalam penelitian ini yaitu karyawan *Branch Collection* Unit PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Tasikmalaya yang berjumlah 28 orang. Adapun ruang lingkup penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Produktivitas kerja karyawan *Branch Collection* Unit PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Tasikmalaya.

3.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bentuk perseroan Terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan dan Perbankan. Cikal bakal BTN dimulai dengan didirikannya *Postpaarbank* di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda. Pada 1 April tahun 1942, sejak masa pendudukan Jepang di Indonesia, Bank ini dibekukan dan digantikan dengan *Tyokin Kyoku* atau *Chokin Kyoku*. Setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia Bank ini diambil oleh Pemerintah Indonesia dan diubah menjadi Bank Kantor Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya Lembaga Tabungan Indonesia. Pada Tanggal 9 Februari 1950 Pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos.

Tanggal 9 Februari ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Penganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963

Lembaga Negara Republik Indonesia No 62 Tahun 1963 Tanggal 22 Juni 1963 maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos digantikan namanya menjadi Bank Tabungan Negara. Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri.

Kemudian sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjukkan oleh Pemerintahan Indonesia pada Tanggal 29 Januari 1974 melalui surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/1/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut. Maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank Btn di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu-satunya Bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN.

Sayap Bank BTN pun semakin melebar pada Tahun 1989 Bank BTN sudah mengeluarkan Obligasi pertamanya. Pada Tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi di PT. Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai Bank umum (komersial). Dengan mendukung Bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan Produk-Produk layanan Per Bankan sebagaimana layaknya Bank umum (komersial).

Sukses Bank BTN dalam Bisnis KPR juga telah meningkatkan status Bank BTN sebagai Bank Konvensional menjadi Bank Devisa Pada Tahun 1994, Layanan Bank dalam bentuk penerbitan *Letter of credit* (L/C), pembiayaan usaha dalam bentuk Dollar, dan lain-

lain tidak diberikan Bank BTN dengan status tersebut. Dengan status baru ini tidak membuat Bank BTN lupa akan fungsinya sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah kebawah.

Berdasarkan kajian konsultan independen, *Price Water House Coopers*, Pemerintah melalui BUMN dalam surat No. 5/544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Badan pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritas. Produk itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya I-Finansial Kredit Kepemilikan Rumah Bank Tabungan (SMFI-KPR BTN). Ditahun yang sama juga BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia.

Kepercayaan Masyarakat dan Pemerintah terhadap Bank BTN telah mengantarkan Bank BTN mendapatkan penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimisme perseroan untuk mampu melanjutkan catatan Produktivitas positif dan pencapaian target bisnis perseroan pada tahun berikutnya.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

1. Visi

Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga

2. Misi

Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Adalah sebagai berikut:

- a. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam

sektor perumahan di Indonesia.

- b. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga
- c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan, produk jasa dan jaringan strategis berbasis digital
- d. Menyiapkan dan mengembangkan humancapital yang berkualitas, profesional dan memiliki banyak integritas tinggi
- e. Meningkatkan stakeholder value dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance
- f. Memperdulikan kepentingan masyarakat social dan lingkungan secara berkelanjutan

3.1.3 Budaya Kerja PT. Bank Tabungan (Persero) Tbk.

Bank BTN memiliki 5 Nilai Budaya Perusahaan yang menjadi pondasi bagi seluruh karyawan dalam berperilaku untuk mencapai visi Bank BTN. Makna dari Lima Nilai Budaya tersebut yaitu:

1. Sinergi
Membangun kerjasama yang sinergis dengan seluruh stakeholder di landasi sikap tulus, terbuka dan mendorong kolaborasi yang produktif dengan menjunjung tinggi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.
2. Integrasi
Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip kebenaran yang teruji.

3. Inovasi

Senantiasa mengembangkn gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.

4. Profesionalisme

Visioner, kompeten di bidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan Produktivitas terbaik.

5. Spirit Mencapai Keunggulan

Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan layanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal) dengan menetapkan pentingnya aspek kualitas di setiap kegiatan serta resiko yang telah diperhitungkan.

Sepuluh perilaku utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh insan bank BTN yaitu:

a. Strategi

- i. Tulus, terbuka dan kolaborasi yang produktif
- ii. Saling percaya dan menghargai

b. Integritas

- i. Konsisten dan disiplin
- ii. Jujur dan berdedikasi

c. Inovasi

- i. Tanggap dalam perubahan
- ii. Kreatif dan inovatif dalam melakukan penyempurnaan yang bernilai tambah

d. Profesionalisme

- i. Kompeten, intrapreneurship dan bertanggung jawab
 - ii. Bekerja keras dan bertoleransi pada hasil
- e. Spirit mencapai keunggulan
- i. Antusias, proaktif dan panyang menyerah
 - ii. Efektif, efisien dan mengutamakan kepuasan pelanggan

3.1.4 Produk Bank BTN

Sejalan dengan Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya seperti bank umum lainnya berfungsi untuk melayani kebutuhan masyarakat baik perorangan maupun perusahaan dengan menyediakan berbagai jenis fasilitas diantaranya, produk dana, produk kredit, jasa layanan dan BTN prioritas

**Tabel 3. 1 Produk Tabungan
PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya**

PRODUK DANA	
a. Tabungan	1. Tabunganku 2. e' Batara Pos 3. BTN Prima 4. BTN Batara 5. BTN Juara 6. BTN Simpel 7. BTN Junior 8. BTN Payroll 9. BTN Haji Reguler 10. BTN Haji Plus 11. BTN Batara Pensiunan 12. BTN Perumahan
b. Giro	1. Giro BTN 2. Giro BTN Valas
c. Deposito	1. Deposito BTN 2. BTN Valas

**Tabel 3. 2 Produk Kredit PT. Bank Tabungan Negara (Persero)
Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya**

PRODUK KREDIT DAN BTN PRIORITAS	
A. Kredit Konsumer	<ol style="list-style-type: none"> 1. KPR 2. Kredit Agunan Rumah 3. Kredit Kring 4. Kredit Ruko 5. Kredit Bangun Rumah 6. Kredit Swadana BTN 7. TBUMBAPERTARUM 8. TBMBAPERTARUM
B. Kredit Komersil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kredit Konsumsi 2. Kredit Modal Kerja 3. Kredit Investasi 4. Kredit Modal Kerja dan Kontraktor 5. Kredit Usaha Rakyat 6. <i>NonCash Loan: Garansi Bank</i>
C. BTN Prioritas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Prioritas 2. Kerjasama <i>Merchants</i>
D. Jasad Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bank Garansi 2. BTN Payroll 3. Inkaso 4. Kartu Kredit BTN 5. Kartu Debit BTN 6. Kiriman Uang 7. <i>Money Changer</i> 8. <i>Payment Point</i> 9. <i>Western Union</i> 10. <i>Real Time Gross Settlement (RTGS)</i> 11. <i>Safe Deposit Box</i> 12. SKBDN 13. <i>SPP Online BTN</i>

Sumber: Produk Bank Tabungan Persero

Produk kredit merupakan produk untuk penyalur dana atau memutar dana dalam bank agar mendapatkan sebuah laba. Selain menjalankan penghimpunan dan penyalur dana, sebuah bank juga akan me

memberikan jasa dan layanan guna menunjang kebutuhan masyarakat.

Aktivitas utama bank sesuai dengan pengertiannya yakni sebagai lembaga penghimpunan dan penyaluran dana dari masyarakat kepada masyarakat. Aktivitas penghimpun dana dari masyarakat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Tasikmalaya antara lain dengan adanya fasilitas:

1. Tabungan, yakni simpanan masyarakat yang dalam penarikannya dapat dilakukan setiap waktu dengan syarat-syarat tertentu.
2. Giro, yakni simpanan masyarakat yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan menggunakan cek.
3. Deposito, yakni simpanan masyarakat yang penarikannya sesuai dengan jangka waktu tertentu.

Sedangkan dalam penyalurannya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya memberikan berbagai jenis kredit yang disesuaikan dengan jenis kebutuhan masyarakat kredit-kredit yang disalurkan mencakup dua kategori, diantaranya:

1. Kredit Konsumer, adalah kredit perorangan yang diberikan kepada nasabah dan dipergunakan untuk membiayai barang-barang konsumtif. Sumber pembiayaannya biasanya berasal dari gaji atau pendapatan lainnya. Contoh kredit konsumer di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya adalah KPR, Kredit Agunan Rumah, Kring BTN dan Kredit ruko BTN.
2. Kredit Komersial, adalah kredit yang oleh nasabahnya (perorangan atau badan usaha) dipergunakan untuk membiayai kegiatan usaha. Sumber pembayarannya berasal dari usaha yang dibiayai itu. Contoh

Kredit Komersial yang disalurkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya adalah Kredit Kontruksi, Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi dan Kredit Usaha Rakyat.

3.1.5 Struktur Organisasi

Adapun kerangka struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya (Terlampir).

Suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, maka diperlukan uraian tugas yang jelas dan setiap pegawai/setiap pemegang posisi untuk mencapai tujuan organisasi. Berikut adalah uraian tugas beserta fungsi dan peran masing-masing unit pada Bank BTN:

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*) Tugas pokok dan fungsi:
 - a. Memimpin cabang di setiap wilayah kedudukannya dalam bertindak atas nama direkti baik di dalam maupun di luar pengadilan dalam hubungannya dengan pihak lain atau pihak ketiga di wilayah kerjanya dan berkaitan dengan usahanya berdasarkan surat kuasa dan surat khusus dari direkti.
 - b. Mengelola keuangan dan harta kekayaan Bank dan seluruh kegiatan kantor cabang berdasarkan prinsip-prinsip ketatalaksanaan yang sehat dan tertib administrasi sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ditetapkan direkti.
 - c. Pemeliharaan dan pengadaan perlengkapan dan peralatan kerja untuk menunjang operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - d. Pemeliharaan hubungan kedinas dan dalam rangka kerja sama antar instansi

emerintah dan swasta ataupun lembaga PerBank dan non PerBank di wilayah kantor cabang untuk memperlancar kegiatan usaha Bank.

- e. Mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja dan peralatan guna peningkatan motivasi kerja, keahlian dalam bidangnya dan hubungan yang baik dengan sesama karyawan sehingga tercapai kerja yang maksimal.
- f. Bertanggung jawab atas kebenaran penyusunan laporan keuangan secara berkala maupun insidental dan laporan lainnya yang berhubungan dengan kantor cabang.
- g. Mengusahakan pengembalian kredit yang telah diterbitkan dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan.
- h. Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada bawahannya dengan mengadakan evaluasi pelaksanaan tugas tersebut.

2. *Branch* Risiko

Tugas pokok dan fungsi:

Menilai kondisi lapangan yang akan diberikan kredit apakah layak atau tidaknya untuk tidak akan adanya longsor dan banjir.

3. *Asset Management Division* (AMD) Tugas pokok dan fungsi:

Mengelola *asset-asset* bermasalah perseroan dan perorangan atau yang akan mengadakan lelang.

4. Sekretaris Kepala Cabang (*Secretary*) Tugas pokok dan fungsi:

- a. Mengatur segala aktivitas manajemen dan administrasi kesekretarian bagi kepentingan manajemen cabang

- b. Membantu kepalacabang untuk berkomunikasi dengan semua pihak termasuk pihak ekstern cabang.
 - c. Mengatur dan mengkomunikasikan pertemanan kepalacabang.
 - d. Mengadministrasikan surat menyurat yang terhubung dengan manajemen cabang.
5. *Defuty Branch Manager Business (DBM Business)* Tugas pokok dan fungsi:
- a. Melakukan penetapan rencana kerja unit (CSMU, MCLU, BFSU, SQ)
 - b. Melakukan koordinasi terhadap unit (CSMU, MCLU, BFSU, SQ)
 - c. Melakukan evaluasi terhadap unit (CSMU, MCLU, BFSU, SQ)
6. *Defuty Branch Manager Supporting (DBM Supporting)*
- a. Melakukan penetapan rencana kerja unit (Operation Unit, Credit Admin Unit, Accounting Controlling Unit dan Penagihan)
 - b. Melakukan koordinasi terhadap unit (Operation Unit, Credit Admin Unit, Accounting Controlling Unit dan Penagihan)
 - c. Melakukan evaluasi unit (Operation Unit, Credit Admin Unit, Accounting Controlling Unit dan Penagihan)
7. *Credit Small Medium Unit (CSMU)*
- Tugas pokok dan fungsi:
- a. Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi kredit commercial dan Small Medium Kredit (SME).
 - b. memonitoring terhadap kualitas kredit dan diberikan kepada kepalacabang.
 - c. Melakukan evaluasi secara berkala atas rencana

kerjayangtelahditetapkan.

- d. Melakukankoordinasidenganpihakterkait(BLR,BCRH,BCSO,AMD) demi mendukungProduktivitas Kantor Cabang.

8. Mortgage Consumer Lending Unit (MCLU)

Tugaspokok dan fungsi :

- a. MembuatrencanakerjauntukpencapaianrealisasikreditconsumerdanSmall Medium Kredit (SME).
- b. memonitoringterhadapkualitaskreditdandiberikankepadakepalacabang.
- c. Melakukanevaluasisekaraberkala atas rencana kerjayangtelahditetapkan.
- d. Melakukankoordinasidenganpihakterkait(KreditAdminUntukOTSKPR) demi mendukungProduktivitasKantorCabang.

9. *Badan Finansial Service Unit* (BFSU)Tugaspokok dan fungsi :

- a. Membuatrencanakerjauntukpencapaianrealisasidanakredit
- b. Memonitoringterhadapkualitaskreditdandiberikankepadakepalacabang.
- c. Melakukanevaluasisekaraberkalaatasrencana kerjayangtelahditetapkan.
- d. Melakukankoordinasidenganpihakterkait(CSMU,MLCU,BFSU)demi mendukungProduktivitas Kantor Cabang.

10. *Service Quality* (SQ)

- a. Melakukanpenjadwalan untukdilakukanRollplaysecararutin
- b. MenajagakualitasSDMFrontlinneragarsesuai denganprosedurMarketi

ngResearchIndonesia (MSI)

11. *Customer service (CS)*

- a. Melakukan pelayanan yang prima kepada semua nasabah.
- b. Melakukan semua pelayanan baik kepada nasabah yang datang langsung ke loket BTN maupun telepon.
- c. Melakukan administrasi nasabah baru.
- d. Membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan benar seperti penjelasan persyaratan, prosedur transaksi, pengisian formulir dan melakukan konfirmasi ke atau dari cabang lain tentang saldo.
- e. Menerima keluhan atau complain dari nasabah dan mengupayakan penyelesaian kredit dengan baik.

12. *Teller*

Tugas pokok dan fungsi:

- e. Melayani semua transaksi tunai dan non tunai dari nasabah yang datang
- f. Menyelenggarakan aktivitas kas keliling
- g. Mencatat atau membuat daftar posisi kas setiap akhir hari pemeriksaan seluruh transaksi harian teller dan semua tiket serta dokumen lainnya yang dibuat pada seksi kas.

13. *Credit Admin*

- a. Melakukan tinjauan lokasi sesuai dengan prosedur Bank BTN.
- b. Melakukan penyimpanan terhadap dokumen pokok.
- c. Membuat laporan penilaian akhir untuk rumah yang akan dilakukan akad kredit.

14. Kepala akuntansi (*Accounting and Control Head*)
 - a. Memastikan standarisasi proses.
 - b. Memastikan integritas dan ketetapan data keuangan cabang .
 - c. Memastikan ketaatan cabang terhadap kebijakan dan prosedur yang ada.
 - d. Melakukan pengendalian intern cabang.
 - e. Melindungi asset cabang dari tindakan penyelewengan.
 - f. Memastikan bahwa semua transaksi telah dicatat dengan benar.
 - g. Memastikan bahwa pengarsipan bukti-bukti transaksi dilakukan dengan tertib dan benar.
 - h. Mengkoordinir tindakan lanjut pemeriksaan.
 - i. Mewakili BTN dalam acara resmi bila kepala cabang tidak ada ditempat.
15. CCRU (Penagihan)
 - a. Melakukan monitoring terhadap debitur yang memiliki pinjaman
 - b. Melakukan kerjasama dengan instansi (Nama Perusahaan PT) untuk pembayaran secara kolektif.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode survei. Sugiyono (2018: 57) menyebutkan bahwa metode penelitian survei merupakan metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang, keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara dan

kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2018: 68), operasionalisasi variabel adalah suatu nilai atau sifat bahkan atribut dari suatu objek yang memiliki variasi tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipahami dan diambil kesimpulan. Operasionalisasi variabel juga disebut sebagai pengukuran yang dilakukan peneliti untuk setiap variabel yang didasarkan pada indikator untuk mengambil kesimpulan.

Terdapat tiga variabel dalam penelitian ini, yaitu beban kerja (X_1) dan stress kerja (X_2) sebagai variabel independen, serta produktivitas kerja (Y) sebagai variabel dependen.

Dibawah ini merupakan tabel operasionalisasi penelitian variabel:

Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Ukuran	Satuan	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Beban Kerja (X_1)	Beban kerja adalah segala bentuk pekerjaan yang diberikan pada sumberdaya manusia dan diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.	1. Kondisi Pekerjaan	- Karyawan memahami tugasnya - Karyawan memahami SOP	S K O R	O R D I N A L

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		2. Penggunaan Waktu Kerja	- Waktu kerja yang digunakan sesuai dengan SOP/Jam kerja standar di Indonesia		O R D I N A L
		3. Target Harus dicapai	- Karyawan mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang diberikan	S K O R	
Stress Kerja(X2)	Stres kerja adalah suatu keadaan ketika individu mendapat tekanan atau ketegangan dalam pekerjaan serta lingkungan kerjanya sehingga individu merespon secara negatif dan merasa terbebani dalam menyelesaikannya.	1. Tuntutan tugas	- Mampu menyesuaikan dengan beban kerja dan kondisi pekerjaan		
		2. Tuntutan peran	- Dapat memahami kedudukan dan tanggung jawab dalam organisasi	S K O R	O R D I N A L
		3. Tuntutan antar pribadi	- Mendapatkan kepercayaan dan dukungan dari rekan yang lain		
		4. Struktur organisasi	- Terdapat kejelasan mengenai peran, wewenang		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

			- dantanggungjawab
		5. Kepemimpinan organisasi	- Terdapatkeadilan daripimpinandan tidak adanyatekanan
Produktivitas kerja (Y)	Produktivitas merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Peran serta tenaga kerja disini adalah penggunaan sumber daya serta efektif dan efisien	1. Kuantitas Kerja	- Karyawan melaksanakan tugas sesuai dengan waktu kerja - Banyaknya hasil yang dicapai sesuai dengan target
		2. Kualitas Kerja	- Tugas yang dilaksanakan sesuai dengan standar perusahaan
		3. Ketepatan Waktu	- Target dapat diselesaikan tepat waktu

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Metode penelitian yang meliputi pengumpulan data melalui interaksi verbal (komunikasi) secara langsung antara pewawancara dengan narasumber (responden). Menurut Sugiyono (2018: 195), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti

ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dari jumlah respondennya sedikit/ kecil.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2018: 199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner dalam penelitian ini berhubungan dengan pemberian Beban Kerja, stress kerja, dan Produktivitas kerja dengan cara memberikan pernyataan secara tertulis dan terstruktur pada karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero).

3. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan penelaahan terhadap dokumen-dokumen, naskah-naskah atau laporan-laporan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan mendukung terhadap penulisan ini. Studi dokumentasi dalam penelitian ini adalah dengan cara mengumpulkan data dan fakta berdasarkan dokumentasi yang telah disediakan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) berupa profil perusahaan, struktur organisasi, sejarah singkat perusahaan dan jumlah karyawan di perusahaan tersebut.

3.2.2.1 Jenis data

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerak atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian(informan) yang berkenaan

dengan variabel yang diteliti (Siyoto dkk, 2015:28). Subjek penelitian pada penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero). Salah satu cara untuk mendapatkan data tersebut yaitu dengan menyebarkan kuesioner yang akan diisi langsung oleh subjek penelitian.

2. Sekunder

Adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yakni salah satunya data yang diperoleh dari jurnal-jurnal terdahulu, artikel atau dokumen-dokumen yang dimiliki perusahaan. Data sekunder ini digunakan dan berguna untuk membantu memperkuat data primer.

3.2.2.2 Populasi sasaran

Menurut Sugiyono (2018: 126) “Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *Branch Collection* Unit PT. Bank Tabungan Negara (Persero) yang berjumlah 30 orang.

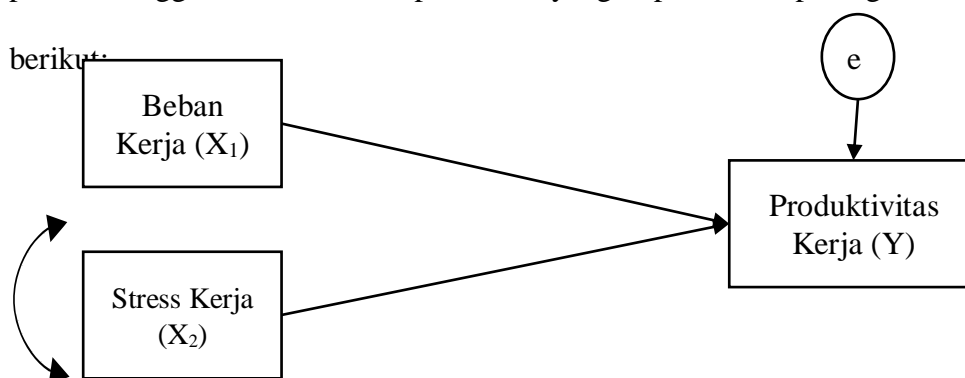
3.2.2.3 Penentuan sampel

Menurut Sugiyono (2018: 127) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Dalam penelitian ini akan dilakukan secara sensus, artinya seluruh ukuran populasi semuanya akan diteliti, dan biasanya untuk sebuah sampel penelitian dengan menggunakan cara sensus sering juga disebut sampel jenuh. Sampel dalam penelitian ini adalah Karyawan *Branch Collection* unit PT. Bank Tabungan Negara (Persero) yang berjumlah 30 orang.

3.3 Model Penelitian

Untuk mengetahui lebih jelas gambaran umum mengenai pengaruh Beban Kerja, dan Stress Kerja terhadap Produktivitas kerjakaryawan, maka penulis menggambarkan model penelitian yang dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Model Penelitian

3.4 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini, kemudian akan dilakukan analisis dengan menggunakan alat analisis statistika untuk mengetahui pengaruh pengaruh Beban Kerja, dan Stress Kerja terhadap Produktivitas kerjakaryawan.

3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah data yang diperoleh, data tersebut dikumpulkan untuk kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang telah disebarkan.

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018: 175), validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi dari masing- masing pertanyaan melalui total skor dengan menggunakan rumus korelasi produk momen. Prosedur uji validitas yaitu membandingkan r

hitung dengan r tabel yaitu angka kritis tabel korelasi dengan derajat kebebasan ($dk = n - 2$) dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$. Adapun valid atau tidaknya suatu pertanyaan dapat ditentukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Jika r hitung $>$ r tabel, maka butir pertanyaan signifikan terhadap total skor dan dapat dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel, maka butir pertanyaan tidak signifikan terhadap total skor dan dapat dinyatakan tidak valid.

Untuk mempermudah perhitungan, uji validitas ini akan menggunakan program SPSS.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019: 176), menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur gejala-gejala yang sama dan hasil pengukur itu reliable. Dari hasil perhitungan tersebut, maka kaidah keputusannya adalah:

- a. Jika r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan reliabel.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel, maka pernyataan gugur (tidak reliabel).

Untuk mempermudah perhitungan uji reliabilitas akan menggunakan program SPSS.

3.4.2 Analisis Deskriptif

Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian disini yaitu kuesioner. Skala pengukuran yang digunakan yaitu Skala Likert yang berguna untuk mengukur keseluruhan topik, pengalaman, serta pendapat. Hasil pengukuran dengan menggunakan Skala Likert akan menghasilkan data interval.

Bentuk pertanyaan yang digunakan kuesioner adalah struktur non disqued, yaitu bentuk pertanyaan yang telah disusun sebelumnya dengan tujuan agar maksud pertanyaan dapat diketahui dengan jelas, dengan kombinasi pilihan ganda yang berisi seperangkat pertanyaan responden mengenai suatu objek sikap. Setiap jenis responden dinilai dengan menggunakan skala sikap yang berpedoman kepada skala likert pertanyaan yaitu:

- a. Untuk pernyataan positif skala nilai yang dipergunakan adalah 5-4-3-2-1
- b. Untuk pernyataan negatif skala nilai yang dipergunakan adalah 1-2-3-4-5

Setelah data yang diperlukan telah diperoleh, data tersebut dikumpulkan untuk kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang telah disebarkan. Jawaban dari setiap pertanyaan yang menggunakan Skala Likert akan mengukur baik tanggapan dari sangat positif sampai sangat negatif terhadap suatu pernyataan. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 4
Nilai, Notasi dan Predikat Pernyataan Positif

Nilai	Notasi	Predikat
5	SS	SangatSetuju
4	S	Setuju
3	TAP	TidakAdaPendapat
2	TS	TidakSetuju
1	STS	SangatTidakSetuju

Sumber: Sugiyono, 2018: 152

Tabel 3. 5
Nilai, Notasi dan Predikat Pernyataan Negatif

Nilai	Notasi	Predikat
1	SS	SangatSetuju
2	S	Setuju
3	TAP	TidakAdaPendapat
4	TS	TidakSetuju
5	STS	SangatTidakSetuju

Sumber: Sugiyono, 2018: 152

Selanjutnyadilakukanpengukurandenganpresentasedanskoringdenganmenggunakanrumus Sugiyono(2018:152)

$$X = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

X=jumlahpresentasejawaban

F = jumlah jawaban frekuensi

N =jumlahresponden

Setelahdiketahuiitumakanilaidarikeseluruhanindikator dapatditentukaninterval,perinciannya adalahsebagaiberikut:

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

Keterangan:

NJI = Interval untuk menentukan tinggi sekali, tinggi, sedang, rendah, sangat rendah suatu interval.

Kriteria pertanyaan = Untuk menentukan klasifikasi penilaian.

3.4.3 Metode *Successive Interval*(MSI)

Analisis *Method of Successive Interval* (MSI) digunakan untuk mengubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval. Data yang diperoleh merupakan data ordinal, sehingga untuk menaikkan tingkat pengukuran dari ordinal ke interval dapat digunakan metode *successive interval*. Adapun langkah-langkah dari *successive interval* menurut Sugiyono (2018: 25) adalah sebagai berikut:

1. Perhatikan nilai jawaban dan setiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner
2. Untuk setiap pertanyaan tersebut, lakukan perhitungan adabera responden yang menjawab skor 1, 2, 3, 4, 5=frekuensi(f)
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya=(p)
4. Kemudian hitung proporsikumulatifnya(PK)
5. Dengan menggunakan tabel normal, dihitungkan nilai z untuk setiap proporsikumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan nilai densitas normal(f_d) yang sesuai dengan nilai Z
7. Tentukan nilai interval (*scale value*) untuk setiap skor jawaban dengan rumus sebagai berikut.

$SV = \text{Scale Value}$

$$= \frac{(\text{Density at low limit})(\text{Density At Upper Limit})}{\text{Area Under Limit} - \text{Area Under Lower Limit}}$$

8. Sesuaikan nilai skala ordinal ke interval, yaitu *scale value* (SV) yang nilainya terkecil (harga negatif yang terbesar) diubah menjadi sama dengan jawaban responden yang terkecil melalui transformasi berikut ini: *Transformasi scale value* : $SV = SV + (SV_{\min}) + 1$.

3.4.4 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

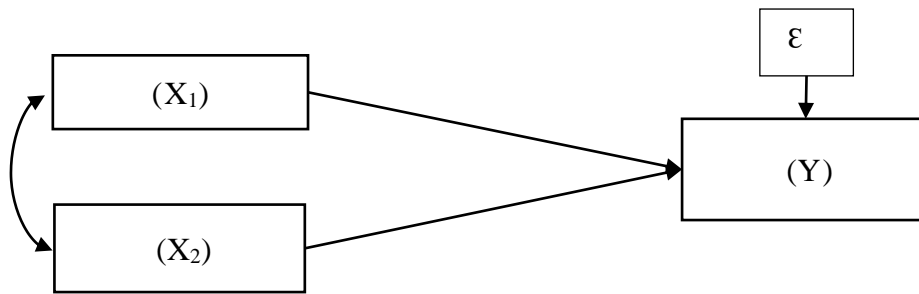
Teknik yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Tujuan digunakannya analisis jalur dalam proses penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh seperangkat variabel X terhadap Z dan Y, serta untuk mengetahui pengaruh antara variabel X.

Dalam analisis jalur ini dapat dilihat pengaruh dari setiap variabel secara bersama-sama. Selain itu juga, tujuan dilakukannya analisis jalur adalah untuk menerangkan pengaruh langsung atau tidak langsung dari beberapa variabel penyebab terhadap variabel lainnya sebagai variabel terikat. Untuk menentukan besarnya pengaruh suatu variabel ataupun beberapa variabel terhadap variabel lainnya baik pengaruh yang bersifat langsung ataupun tidak langsung, maka dapat digunakan analisis jalur.

Menurut Suharsaputra (2018: 59) tahapan dari analisis jalur adalah sebagai berikut:

- a. Membuat diagram jalur dan dibaginya menjadi beberapa sub-struktur;
- b. Menentukan matriks korelasi;
- c. Menghitung matriks invers dari variabel independen;
- d. Menentukan koefisien jalur, tujuannya adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh dari suatu variabel independen terhadap variabel dependen;
- e. Menghitung R_y ($x_1 \dots x_k$);
- f. Menghitung koefisien jalur variabel residu;
- g. Uji keberartian model secara keseluruhan menggunakan uji F;
- h. Uji keberartian koefisien jalur secara individu menggunakan uji-t;

Adapun formula Path Analysis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:



Gambar 3. 2Diagram Jalur

Keterangan:

X₁ = Beban Kerja

X₂ = Stress Kerja

Y = Produktivitas Kerja

Tabel 3. 6 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X₁ dan X₂ Terhadap Y

No	Nama Variabel	Formula
(1)	(2)	(3)
1	Beban Kerja (X₁)	
	a. Pengaruh langsung X ₁ terhadap Y	$(PyX1)^2$
	b. Pengaruh tidak langsung X ₁ Terhadap Y melalui X ₂	$(PyX1)(RX1X2)(PyX2)$
	Pengaruh X₁ terhadap Y	a+b.....(1)
2	Stress Kerja(X₂)	
	c. Pengaruh langsung X ₂ terhadap Y	$(Pyx2)^2$
	d. Pengaruh tidak langsung X ₂ Terhadap Y melalui X ₁	$(PyX2)(RX1X2)(pyX1)$
	Pengaruh X₂ terhadap Y	c+d.....(2)
	Pengaruh X₁ dan X₂ Terhadap Y	(1)+(2)...(kd)
	Pengaruh lain yang tidak diteliti	1-kd = knd

