

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menjadikan *technostress*, *burnout* dan literasi digital sebagai fokus utama, dengan karyawan sebagai objek utama, berlokasi di PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri dengan Alamat Jl. RTA Prawira Adiningrat No.190 Manonjaya, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat. Penelitian ini berfokus pada pengaruh *technostress* terhadap *burnout* serta literasi digital sebagai variabel moderasi pada karyawan yang bekerja di BPR Kopjaya Mandiri.

3.1.1 Logo Perusahaan



Gambar 3. 1 Logo Perusahaan

Sumber: PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri

3.1.2 Visi dan Misi Bank Mitra

Visi

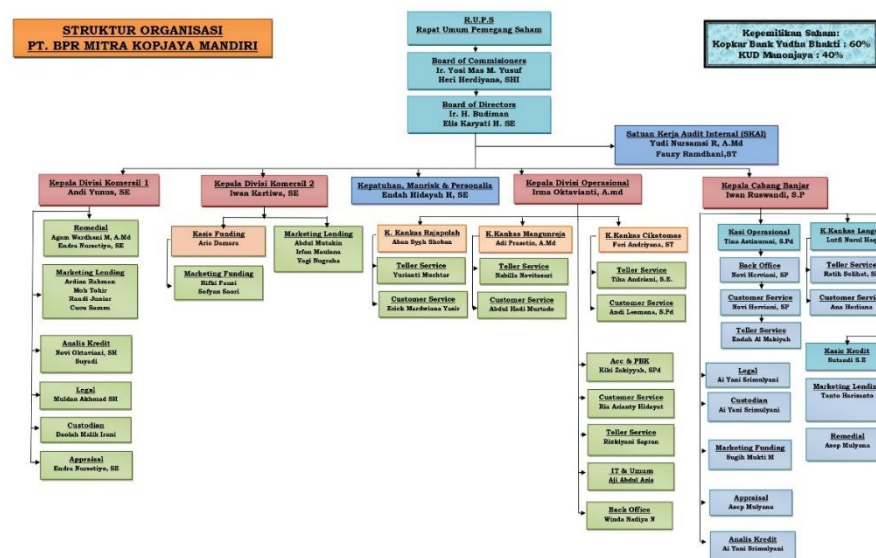
“Menjadikan BPR yang sehat dan berguna bagi masyarakat kecil dan menengah”

Misi

Melaksanakan kegiatan usaha BPR dengan cara :

- 1) Menghimpun dana Masyarakat dalam bentuk Tabungan dan deposito
- 2) Memberikan kredit bagi pengusaha kecil dan Masyarakat

3.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT.BPR Mitra Kopjaya Mandiri

Sumber: BPR, 2025

3.1.4 Deskripsi Jabatan

Deskripsi jabatan yang ada di PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri sebagai berikut:

1) *Teller*

Bertanggung jawab atas transaksi harian seperti setoran, penarikan, dan pembayaran tagihan.

2) *Customer Service*

Bertanggung jawab membantu nasabah dalam membuka rekening baru, mengganti kartu ATM, atau mengurus keluhan nasabah.

3) *Credit Analyst*

Bertanggung jawab menganalisis pengajuan kredit dari nasabah, menilai risiko, dan memutuskan apakah kredit layak disetujui.

4) *Relationship Manager*

Bertanggung jawab menjaga hubungan baik dengan nasabah, terutama nasabah prioritas atau korporat.

5) *Risk Manager*

Bertanggung jawab mengidentifikasi dan mengelola risiko yang dihadapi bank, baik itu risiko kredit, pasar, atau operasional. Posisi ini krusial untuk menjaga kesehatan keuangan bank.

6) *Branch Manager*

Bertanggung jawab memastikan target tercapai, dan memimpin tim.

7) *Treasury Officer*

Bertanggung jawab mengelola likuiditas dan arus kas bank. Dalam pengelolaan dana dan investasi bank di pasar modal.

8) *Compliance Officer*

Bertanggung jawab bahwa semua operasional bank sesuai dengan aturan hukum dan regulasi yang berlaku.

9) *Internal Auditor*

Bertanggung jawab memeriksa dan memastikan bahwa semua proses internal bank berjalan dengan baik dan sesuai prosedur.

10) *Marketing Officer*

Bertanggung jawab mempromosikan produk-produk bank, mulai dari kartu kredit hingga pinjaman.

11) *Digital Banking Officer*

Bertanggung jawab mengelola layanan perbankan digital seperti mobile banking dan internet banking. Mereka memastikan nasabah mendapatkan pengalaman yang mulus saat menggunakan aplikasi atau layanan digital bank.

12) *Wealth Management Advisor*

Bertanggung jawab membantu nasabah dengan layanan keuangan yang kompleks, seperti investasi, asuransi, dan perencanaan pensiun.

13) *Loan Officer*

Bertanggung jawab mengelola proses pengajuan pinjaman dari nasabah, mulai dari analisis hingga persetujuan kredit.

14) *HR Officer*

Bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia, termasuk perekrutan, pelatihan, dan pengembangan karyawan.

15) *Financial Analyst*

Bertanggung jawab menganalisis kondisi keuangan perusahaan dan tren pasar untuk membantu bank membuat keputusan investasi yang tepat.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *technostress* terhadap *burnout* dan literasi digital sebagai variabel moderasi pada karyawan BPR. Metode penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengkaji populasi atau sampel tertentu melalui proses pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian yang terstruktur. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik atau analisis kuantitatif guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya secara sistematis dan objektif (Sugiyono, 2023)

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah proses menguraikan variabel penelitian secara lebih rinci agar dapat diukur secara nyata dalam kegiatan penelitian. Konsep yang masih bersifat abstrak diuraikan menjadi sejumlah indikator yang jelas, teramati, dan dapat diukur, sehingga mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data serta proses analisis secara sistematis. Pada penelitian ini, penulis menggunakan tiga variabel, yaitu:

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang memengaruhi atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2023). Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah *technostress*.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi karena keberadaan variabel independen/bebas (Sugiyono, 2023). Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah *burnout*.

3. Variabel Moderasi (Z)

Variabel moderasi adalah variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan juga variabel dependen (Sugiyono, 2023). Adapun variabel moderasi dalam penelitian ini adalah literasi digital.

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Ukuran	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<i>Technostress</i> (X)	kondisi stres yang dialami individu akibat penggunaan teknologi informasi yang berlebihan serta ketidakmampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi di lingkungan kerja.	1. <i>Techno Overload</i>	- Peningkatan beban kerja akibat teknologi - Tuntutan multitasking digital - Tekanan waktu dalam penggunaan teknologi	O R
		2. <i>Techno Complexity</i>	- Kesulitan penggunaan teknologi - Kebutuhan peningkatan keterampilan digital - Waktu adaptasi terhadap sistem baru	D I N A L
		3. <i>Techno Invasion</i>	- Gangguan terhadap kehidupan pribadi (work-life imbalance)	

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			- Tuntutan keterhubungan terus-menerus (always connected)	
			- Ketergantungan terhadap perangkat digital	
		4. <i>Techno Insecurity</i>	- Kekhawatiran tergantikan oleh teknologi	
			- Perasaan terancam oleh kompetensi digital orang lain	
			- Tekanan untuk meningkatkan kemampuan teknologi	
		5. <i>Techno Uncertainty</i>	- Perubahan teknologi yang cepat	
			- Ketidakjelasan sistem dan prosedur digital	
			- Tuntutan adaptasi berkelanjutan	
<i>Burnout</i> (Y)	kondisi kelelahan emosional, mental, dan fisik yang disebabkan oleh stres kerja berkepanjangan sehingga memengaruhi kinerja dan sikap individu terhadap pekerjaannya.	1. Kelelahan fisik (<i>physical exhaustion</i>)	- Penurunan energi dan stamina	
			- Gangguan kondisi fisik (misalnya kelelahan berkepanjangan, daya tahan menurun)	O
			- Gangguan istirahat/tidur	R
		2. Kelelahan emosional (<i>emotional exhaustion</i>)	- Perasaan jenuh terhadap pekerjaan	D
			- Munculnya frustrasi dan tekanan emosional	I
				N
				A
				L

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			- Perasaan tidak berdaya dalam bekerja	
		3. Kelelahan mental (<i>mental exhaustion</i>)	- Penurunan konsentrasi - Menurunnya kemampuan berpikir efektif - Munculnya sikap negatif atau sinis terhadap pekerjaan	
		4. Rendahnya penghardaan terhadap diri sendiri (<i>low personal accomplishment</i>)	- Perasaan tidak kompeten dalam pekerjaan - Perasaan tidak mencapai hasil yang berarti - Penurunan rasa percaya diri dalam bekerja	
Literasi Digital (Z)	kemampuan individu dalam menggunakan teknologi digital untuk memahami, mengevaluasi, serta memanfaatkan informasi secara efektif dalam berbagai aktivitas.	1. <i>Digital skill</i>	- Kemampuan mengoperasikan teknologi digital - Pemahaman penggunaan aplikasi/sistem - Kemampuan menyelesaikan tugas dengan teknologi	O
		2. <i>Digital etchics</i>	- Kesadaran etika penggunaan teknologi - Tanggung jawab dalam berinteraksi digital - Kepatuhan terhadap aturan organisasi	R D I N A L
		3. <i>Digital safety</i>	- Kesadaran keamanan data kerja - Perlindungan akun/sistem	

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			- Kewaspadaan terhadap risiko digital	
		4. <i>Digital culture</i>	- Adaptasi terhadap budaya digital organisasi	
			- Partisipasi dalam aktivitas digital kerja	
			- Pemanfaatan teknologi secara produktif	

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat, relevan, dan dapat dipercaya mengenai variabel yang diteliti. Untuk mencapai penelitian yang diharapkan maka diperlukan sebuah informasi dan juga data untuk mendukung penelitian ini.

Pada penelitian ini penulis memilih kuisisioner sebagai pengumpulan data. Kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2023).

3.2.2.1 Populasi Sasaran

Populasi sasaran merupakan keseluruhan individu, objek, atau unit analisis yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi fokus utama dalam suatu penelitian. Populasi ini merupakan kelompok yang secara langsung berkaitan dengan tujuan penelitian dan menjadi dasar bagi peneliti dalam menarik kesimpulan terhadap fenomena yang diteliti. Adapun populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah 51 karyawan PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri.

Tabel 3. 2 Klasifikasi Karyawan

NO	KATEGORI USIA	KARAKTERISTIK GENERASI	JUMLAH KARYAWAN (ORANG)
1	< 30 Tahun	Generasi Z (<i>Digital Natives</i>)	15
2	30 – 40	Generasi Milenial (<i>Digital Adopters</i>)	23
3	> 40 Tahun	Generasi X / Senior (<i>Digital Immigrants</i>)	13
TOTAL			51

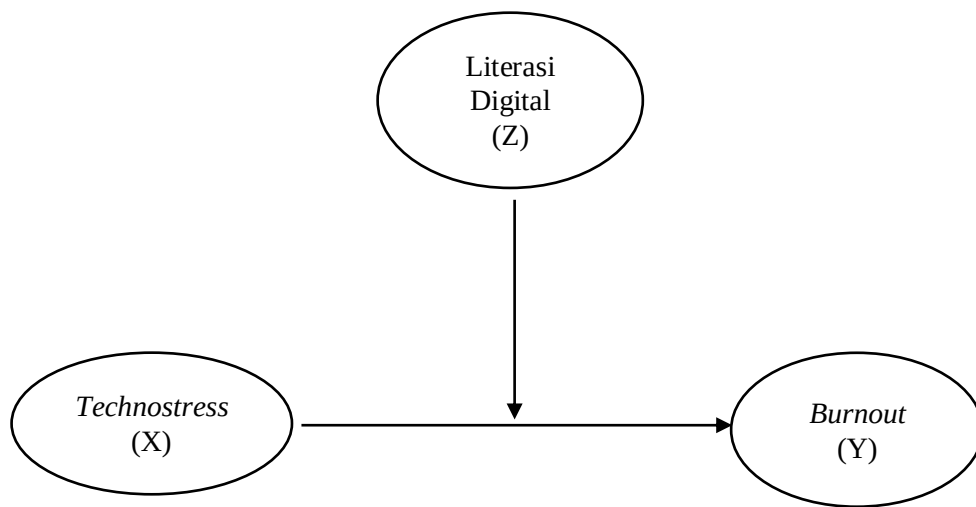
Sumber: PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri

3.2.2.2 Penentuan Sampel

Penentuan sampel merupakan proses memilih sebagian anggota dari populasi yang dianggap mampu mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini penulis memilih teknik sampel jenuh karena semua anggota akan dijadikan sampel. Penelitian ini menggunakan ukuran sampel sebanyak 51 orang karyawan di PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri.

3.2.3 Model Penelitian

Model penelitian merupakan kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan antar variabel yang diteliti dalam suatu penelitian. Variabel pada penelitian ini berfokus pada *technostress*, *burnout* dan *literasi digital*. Berikut gambaran model penelitian:



Gambar 3. 3 Model Penelitian

Sumber: Dikembangkan untuk penelitian 2026

Keterangan:

X = *Technostress*

Y = *Burnout*

Z = Literasi Digital

3.2.4 Teknik Analisis Data

Data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini kemudian di analisis menggunakan metode *statistic* lalu di interpretasikan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *technostress* terhadap *burnout* dan literasi digital sebagai variabel moderasi. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan alat analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) menggunakan pendekatan PLS (*Partial Least Square*). *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) merupakan salah satu metode analisis statistik multivarian yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel laten secara simultan dalam

suatu model penelitian. Metode ini dirancang untuk penelitian kuantitatif karena mampu menganalisis model yang relatif kompleks dengan jumlah indikator yang cukup banyak serta tidak mensyaratkan asumsi distribusi data yang ketat. Selain itu, SEM-PLS juga dapat digunakan untuk menguji hubungan yang melibatkan variabel moderasi melalui pembentukan variabel interaksi antara variabel independen dan variabel moderasi. Melalui pendekatan tersebut, dapat diketahui apakah variabel moderasi berperan dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam model penelitian (Hair et al., 2022).

3.2.4.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Instrumen kuesioner digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan variabel penelitian secara langsung dari responden. Melalui kuesioner tersebut, responden diminta memberikan jawaban atau tanggapan terhadap setiap pernyataan yang diajukan sesuai dengan kondisi, pengalaman, maupun persepsi yang mereka rasakan. Penggunaan kuesioner dipilih karena dinilai efektif dalam mengumpulkan data dari responden dalam jumlah yang relatif besar serta mempermudah proses pengolahan dan analisis data secara sistematis dalam penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2023).

3.2.4.2 Analisis Deskriptif

Pendekatan utama yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif berfungsi untuk memaparkan serta memberikan penjelasan mengenai data yang telah dikumpulkan secara objektif

sesuai dengan realitas di lapangan, tanpa bermaksud melakukan penarikan kesimpulan umum atau generalisasi yang lebih luas (Sugiyono, 2023). Oleh sebab itu, teknik analisis ini sangat relevan digunakan apabila pengamatan dilakukan langsung pada seluruh anggota populasi tanpa melalui penarikan sampel. Untuk mengukur secara kuantitatif bobot jawaban responden, digunakan instrumen Skala Likert yang dirancang dalam bentuk pernyataan tertutup dengan skala ordinal. Rincian ketentuan pemberian bobot tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Pertanyaan positif skala yang digunakan yaitu 5-4-3-2-1

Tabel 3. 3 Format Nilai, Notasi, dan Predikat Pertanyaan Positif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Setuju	SS	Sangat Tinggi
4	Setuju	S	Tinggi
3	Ragu - Ragu	RG	Sedang
2	Tidak Setuju	TS	Rendah
1	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Rendah

Sumber: (Sugiyono, 2023)

2. Pertanyaan negative skala yang digunakan yaitu 1-2-3-4-5

Tabel 3. 4 Format Nilai, Notasi, dan Predikat Pertanyaan Negatif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
1	Sangat Setuju	SS	Sangat Tinggi
2	Setuju	S	Tinggi
3	Ragu - Ragu	RG	Sedang
4	Tidak Setuju	TS	Rendah
5	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Rendah

Sumber: (Sugiyono, 2023)

Hasil dari survei penilaian kuesioner dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

X= Jumlah Presentase Jawaban

F= Jumlah Jawaban/Frekuensi

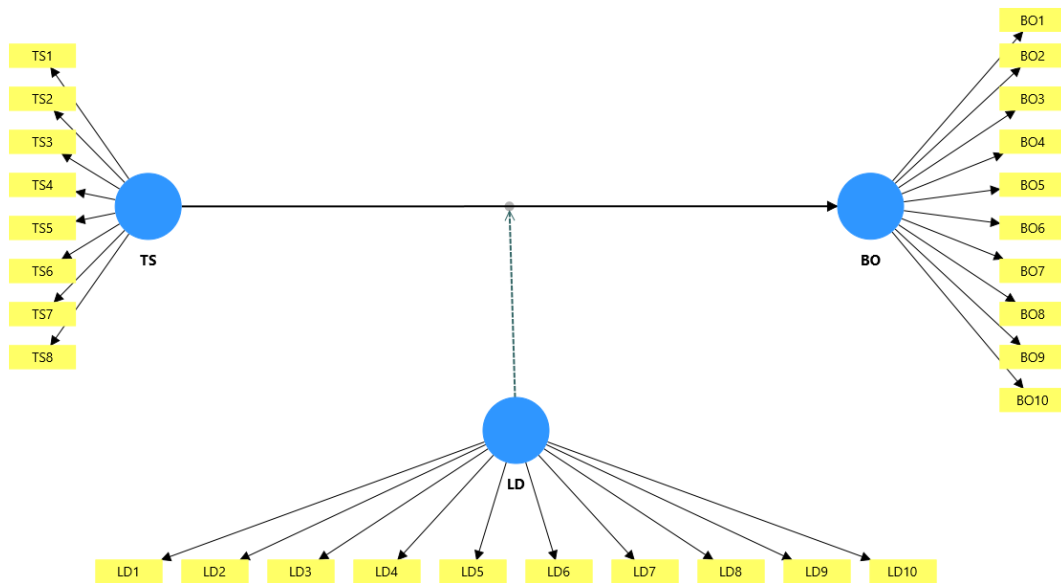
N= Jumlah Responden

Tahap selanjutnya setelah mengakumulasikan nilai dari keseluruhan variabel adalah menetapkan interval penilaian. Penentuan nilai rentang atau interval tersebut dapat dihitung menggunakan metode di bawah ini:

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

3.2.4.3 Pengembangan Model (PLS-SEM)

Rancangan struktur dalam *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dapat dipahami sebagai suatu kerangka konseptual yang tersusun secara sistematis untuk menggambarkan hubungan kausal antar variabel laten dalam sebuah model penelitian. Penyusunannya didasarkan pada landasan teori yang relevan, dengan tujuan menjelaskan keterkaitan antara variabel independen, variabel dependen, serta variabel yang berperan sebagai moderator maupun mediator (Hair et al., 2022). Adapun gambar rancangan pada penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 3. 4 Rancangan Struktur PLS-SEM

Tujuan dari rancangan tersebut untuk mengetahui kekuatan antar hubungan, kemampuan penjelasan model, dan relevansi prediktif sebelum dilakukan nya hipotesis.

Dalam analisis *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS), evaluasi model penelitian dilakukan melalui dua komponen utama, yaitu outer model dan inner model. Outer model digunakan untuk menilai hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikator tersebut. Pada tahap ini, pengujian berfokus pada penilaian validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur konstruk yang diteliti. inner model berfungsi untuk menganalisis hubungan struktural antar variabel laten dalam model penelitian. Melalui pengujian inner model, maka dapat diketahui arah serta kekuatan pengaruh antar variabel sekaligus menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian (Hair et al., 2022).

1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer Model digunakan untuk menguji hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikator yang membentuknya. Evaluasi pada outer model bertujuan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan mampu mengukur konstruk penelitian secara valid dan reliabel. Adapun beberapa teknik dalam *outer model*, sebagai berikut:

a) *Convergent Validity*

Uji validitas konvergen yang digunakan untuk menilai sejauh mana indikator-indikator yang merepresentasikan suatu konstruk memiliki tingkat korelasi yang tinggi dan mampu menjelaskan varians konstruk tersebut. Pengujian *convergent validity* dilakukan dengan melihat nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai *outer loading* yang baik biasanya berada di atas 0,70, sedangkan nilai AVE minimal sebesar 0,50, yang menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan setidaknya 50% varians dari indikator-indikatornya (Hair et al., 2022).

b) *Discriminant Validity*

Uji validitas diskriminan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konstruk dalam model penelitian memiliki perbedaan yang jelas serta tidak memiliki tingkat korelasi yang terlalu tinggi dengan konstruk lainnya. Dengan kata lain, *discriminant validity* menunjukkan sejauh mana suatu variabel laten memiliki karakteristik yang khas sehingga indikator-indikator yang digunakan lebih tepat dalam merepresentasikan konstruk yang diukur dibandingkan dengan konstruk lainnya dalam model penelitian. Nilai *cross loading* yang dinilai baik pada suatu variabel adalah lebih dari 0,70. Selain

itu, nilai loading dari setiap indikator pada variabel laten yang diukur harus lebih tinggi dibandingkan dengan nilai loading indikator tersebut pada variabel laten lainnya (Yarsasi et al., 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa indikator tersebut lebih tepat dalam merepresentasikan konstruk yang diukur dibandingkan dengan konstruk lain dalam model penelitian.

c) *Reliability Test*

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk menilai tingkat konsistensi dan keandalan suatu instrumen penelitian dalam mengukur konstruk yang diteliti. Uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian mampu memberikan hasil pengukuran yang stabil dan konsisten apabila digunakan dalam kondisi yang sama. pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha. Suatu konstruk dapat dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability lebih besar dari 0,70, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator dalam konstruk tersebut memiliki tingkat konsistensi internal yang baik (Hair et al., 2022).

2. Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis *inner model* digunakan untuk menguji hubungan antar variabel laten dalam model penelitian. Pengujian pada inner model bertujuan untuk mengetahui arah dan kekuatan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian. Beberapa teknik dalam penggunaan *inner model*:

a. Uji Koefisien Determinasi (*Coefficient of Determination*)

Uji koefisien determinasi merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas model struktural dalam analisis penelitian. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai R-Square (R^2). Nilai R-Square menunjukkan sejauh mana variabel laten independen mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel laten dependen dalam model penelitian. Semakin besar nilai R-Square yang diperoleh, maka semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen yang diteliti (Hair et al., 2022).

b. Uji Relevansi Prediktif (*Predictive Relevance*)

Uji relevansi prediktif bertujuan untuk mengetahui kemampuan model dalam memprediksi nilai observasi pada variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai Q-Square (Q^2) yang diperoleh melalui prosedur blindfolding. Nilai Q^2 digunakan untuk menilai seberapa baik model penelitian memiliki kemampuan prediktif terhadap data yang diamati. Apabila nilai Q^2 lebih besar dari 0 ($Q^2 > 0$), maka model penelitian dinyatakan memiliki relevansi prediktif yang baik terhadap variabel dependen yang diteliti (Hair et al., 2022).

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2)$$

3.2.5 Uji Hipotesis (*Resampling Booster*)

Dalam penelitian ini, uji hipotesis menggunakan metode *bootstrapping* (*resampling*). Teknik *bootstrapping* merupakan prosedur pengambilan sampel ulang dari data asli secara acak dengan jumlah tertentu untuk menghasilkan distribusi statistik yang stabil. Melalui metode ini, peneliti dapat memperoleh nilai *t-statistic*, *p-value*, serta koefisien jalur (*path coefficient*) yang digunakan untuk menentukan signifikansi hubungan antar variabel dalam model penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai *t-statistic* dengan nilai *t*-tabel, atau dengan melihat nilai *p-value*. Apabila nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,96 atau *p-value* lebih kecil dari 0,05 (5%), maka hipotesis penelitian dinyatakan diterima atau signifikan. Sebaliknya, jika nilai *t-statistic* lebih kecil dari 1,96 atau *p-value* lebih besar dari 0,05 (5%), maka hipotesis penelitian dinyatakan tidak signifikan (Hair et al., 2022).