

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dilansir dari kota Banjarmasin dalam angka tahun 2024 yang dikeluarkan BPS, letak kota Banjarmasin secara astronomis berada di antara 3°16'46'' sampai dengan 3°22'54'' Lintang Selatan dan 114°39'55'' Bujur Timur. Terkait dengan lokasinya, kota Banjarmasin masuk ke dalam zona Waktu Indonesia Tengah (WIT).¹

Luas wilayah kota Banjarmasin adalah 98,46 kilometer persegi yang terbagi menjadi lima kecamatan. Daftar kecamatan di kota Banjarmasin yaitu, Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Timur, Banjarmasin Barat, Banjarmasin Tengah dan Banjarmasin Utara. Adapun secara geografis, batas wilayah kota Banjarmasin sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Barito Kuala, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Banjar.

Sejarah Bank Bank Rakyat Indonesia pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang

¹ BPS Banjarmasin, Banjarmasin dalam Angka 2024. (BPS Kota Banjarmasin,2024)

berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.²

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (*Exim*).

² “Kalian Wajib Tau! Sejarah Bank BRI Dan Perkembangannya | LinkQu,” diakses 30 April 2025, <https://www.linkqu.id/artikel/sejarah-bank-bri-dan-perkembangannya/>.

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang 2 Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% milik negara Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.³

Kantor pusat yang berada di Jakarta Pusat memiliki 19 kantor wilayah (Kanwil) di Indonesia yang terdiri dari Kanwil Aceh, Kanwil Medan, Kanwil Padang, Kanwil Pekanbaru, Kanwil Bandar Lampung, Kanwil Palembang, Kanwil DKI Jakarta, Kanwil Jakarta 2 (Jakarta Selatan), Kanwil Jakarta 3 (Jakarta Barat), Kanwil, Kanwil Bandung, Kanwil Semarang, Kanwil Yogyakarta, Kanwil Surabaya, Kanwil Malang, Kanwil Denpasar, Kanwil Banjarmasin, Kanwil Manado, Kanwil Makassar dan Kanwil Jayapura.

³ “Kalian Wajib Tau ! Sejarah Bank BRI Dan Perkembangannya | LinkQu.”

Di kota Banjarmasin terdapat sejumlah kantor Bank BRI, yaitu:

- a. Banjarmasin KW (kantor wilayah), beralamat Jl. Jend. Ahmad Yani KM 3,5 No. 151 Banjarmasin (0511) 3250256/57 (0511) 3251649, 3252992;
- b. Banjarmasin Kanins (Kantor Inspeksi), beralamat Jl. Bank Rakyat No. 19 - 21, Banjarmasin (0511) 4365783, 3353986, 3355050 (0511) 4365768;
- c. Banjarmasin KC (Kantor Cabang), beralamat Jl Pangeran Samudra No. 98 Banjarmasin (0511) 366848, 3357884, 354363, (0511) 353862, 365924;
- d. Banjarmasin KCP (Kantor Cabang Pembantu), beralamat Jl. Brigjen Hassan Basry No.46 B RT.15, Kayu Tangi Banjarmasin (0511)3302025 (0511)3304468;
- e. Banjarmasin KK (Kantor Kas) Jl Bank Rakyat no 19-21, Banjarmasin (0511) 3357069 (0511)3359017;

Beberapa unit BRI yang berada di bawah kantor Cabang BRI Banjarmasin diantaranya:

- a. Kantor Unit Ahmad Yani Km. 1;
- b. Kantor Unit Ahmad Yani Km. 4.5;
- c. Kantor unit Antasari;
- d. Kantor unit Kayu Tangi;
- e. Kantor unit Pelambuan Trisakti;

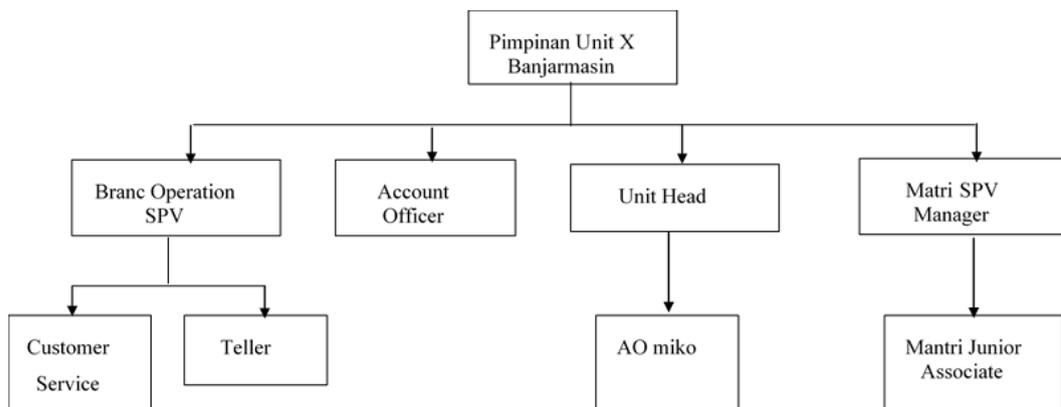
f. Kantor unit Kelayan.

Keberadaan kantor-kantor unit ini adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Terutama untuk transaksi perbankan dalam jumlah relatif kecil dilayani oleh kantor-kantor unit ini. Sedangkan kantor cabang hanya untuk menangani urusan-urusan besar.

g. Struktur Organisasi Bank BRI Unit X Banjarmasin

Adapun struktur organisasi kantor Bank BRI Unit X di Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut:

GAMBAR 4. 1 STRUKTUR ORGANISASI BANK BRI UNIT X



2. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara langsung kepada 5 orang subjek yang mengalami workload kerja di Bank BRI Unit X di tempat yang sudah disepakati oleh peneliti dan subjek.

TABEL 4. 1 ALUR PENELITIAN

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1	4 Januari 2025	11.30	Melakukan kunjungan ke bank bri pengurusan riset, melakukan wawancara dengan subjek DR	Turun kelapangan
2	15 Januari 2025	17.33	Melakukan kunjungan ke bank bri pengurusan riset, melakukan wawancara dengan subjek HPS	Turun kelapangan
3	15 Januari 2025	17.50	Melakukan kunjungan ke bank bri pengurusan riset, melakukan wawancara dengan subjek NJ	Turun kelapangan
4	15 Januari 2025	18.00	Melakukan kunjungan ke bank bri pengurusan riset, melakukan wawancara dengan subjek RA	Turun kelapangan
5	17 Januari 2025		Melakukan kunjungan ke bank bri pengurusan riset, melakukan wawancara dengan subjek KM	Turun kelapangan

3. Mekanisme Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai salah satu Teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai Teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Jika peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yakni mengecek kredibilitas data dengan berbagai Teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Triangulasi data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini dengan tujuan yakni untuk membandingkan data atau informasi yang di peroleh dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian ini data pembanding yang digunakan untuk memperkuat data penelitian ialah hasil wawancara dengan informan ahli atau *significant other*.

4. Hubungan Peneliti dengan Subjek

Kedudukan peneliti pada penelitian ini yaitu sebagai seorang peneliti, sedangkan subjek sendiri merupakan karyawan yang mengalami *workload* di Bank BRI unit X Banjarmasin.

5. Identitas dan Deskripsi Subjek

a. Identitas Subjek

Profil dan biografi subjek dibutuhkan dalam proses penggalan data agar peneliti dapat mengetahui secara mendalam terkait dengan subjek yang ditelitinya. Dalam penelitian ini, subjek yang dipilih terdiri dari 5 orang subjek yang mengalami *workload* di Bank BRI Unit X Banjarmasin. Adapun ketentuan dalam subjek

penelitian ini adalah karyawan Bank BRI yang mengalami *workload* pada kinerja nya di Bank BRI Unit X Kota Banjarmasin. Adapun data dari kelima subjek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

TABEL 4. 2 IDENTITAS SUBJEK PENELITIAN

No	Inisial	Usia	Jabatan	Lama Bekerja
1	DR	58 tahun	URC (Unit Resiko Credit)	32tahun
2	HPS	31 tahun	Junior Associate Mantri	6 tahun
3	NJ	35 tahun	Junior Associate Mantri	10 tahun
4	RA	28 tahun	Junior Associate Mantri	2 tahun
5	KM	40 tahun	Junior Associate Mantri	15 tahun

b. Deskripsi Subjek

1) Subjek DR

Subjek DR merupakan salah satu karyawan yang ada di Bank BRI Unit X di Kota Banjarmasin yang telah berkeluarga memiliki anak juga istri. Subjek DR telah bekerja di Bank BRI selama 32 tahun dan menjabat sebagai *Unit Resiko Credit (URC)* dengan tanggung jawab memastikan keakuratan dan keandalan informasi keuangan, memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku, Mengidentifikasi potensi resiko dan memberikan rekomendasi perbaikan. Subjek bekerja pada

dengan jam kerja regular yaitu senin-jumat namun sering mendapatkan beban kerja yang berlebihan.

Pada saat wawancara, Subjek DR mengenakan baju kemeja lengan pendek warna putih dengan kancing warna hitam, subjek memakai celana warna abu-abu dengan potongan rambut pendek.

2) Subjek HPS

Subjek HPS merupakan seorang karyawan wanita di Bank BRI Unit X Kota Banjarmasin yang telah berkeluarga dan menjalani hubungan LDM dengan suaminya antara Jakarta – Banjarmasin. Subjek HPS telah bekerja kurang lebih 6 tahun di Bank BRI dan menjabat sebagai Junior Associate Mantri. Subjek HPS merasakan adanya *Workload* pada pekerjaan di Bank BRI dan memberikan pengaruh pada kinerja dirinya.

Pada saat wawancara, subjek HPS menggunakan baju warna pink dengan kerudung warna cream bermotif bunga dan mengenakan rok berwarna hitam.

3) Subjek NJ

Subjek NJ merupakan salah satu karyawan wanita di Bank BRI Kota Banjarmasin yang sudah berkeluarga dan mempunyai seorang anak. Subjek NJ telah bekerja di bank BRI selama kurang lebih 10 tahun dan menjabat sebagai Mantri. Subjek NJ

mengalami adanya workload pada kinerja karyawan di Bank BRI Unit X Kota Banjarmasin

Pada saat wawancara subjek NJ mengenakan baju berwarna hijau olive dan kerudung bercorak kemudian memakai celana jeans.

4) Subjek RA

Subjek RA merupakan salah satu karyawan pria di Bank BRI Kota Banjarmasin yang belum menikah. Subjek RA bekerja di Bank BRI kurang lebih selama 2 tahun dan menjabat sebagai mantri. Subjek RA mengalami adanya workload pada kinerja karyawan di Bank BRI Unit X Kota Banjarmasin.

Pada saat wawancara subjek RA mengenakan baju kemeja flannel kotak-kotak dengan kombinasi warna navi merah dan abu, kemudian menggunakan celana chino cream dan dengan potongan rambut pendek.

5) Subjek KM

Subjek KM merupakan seorang pria yang telah berkeluarga dan mempunyai seorang anak. Subjek KM bekerja sebagai salah satu karyawan di Bank BRI selama 15 tahun dan menjabat sebagai mantri. Subjek KM merasakan adanya workload yang dialaminya pada pekerjaannya sekarang ini di Bank BRI Unit X Banjarmasin

Pada saat wawancara subjek KM mengenakan baju kemeja berwarna hitam dan mengenakan celana kain warna abu-abu.

6. Data Hasil Penelitian

Bagian ini merupakan hasil data yang peneliti temukan di lapangan. Data yang diperoleh sendiri merupakan hasil pengisian angket kuesioner dan wawancara yang kemudian dituangkan ke dalam bentuk verbatim. Kemudian diambil beberapa pertanyaan yang mengarah kepada fokus penelitian ini yaitu gambaran *workload* pada kinerja karyawan Bank BRI Unit X yang berdasarkan pada aspek *workload* meliputi aspek *physical Demand*, *Effort*, *Mental Demand*, *Temporal Demand*, *Perfomance*, *Frustasion Level*. Selanjutnya temuan tersebut dianalisis agar dapat menjadi pembahasan ilmiah.

a. Subjek DR

1) Aspek *Physical Demand*

Hasil wawancara dengan subjek DR pada aspek *Physical demand* subjek mengatakan bahwa adanya aktivitas fisik yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan. Subjek DR mengatakan bahwa aktivitas fisik tersebut menyebabkan terkurasnya tenaga hal ini karena adanya capaian target yang harus dicapai, pada verbatim B9-B14. B10 yaitu “*Untuk aktivitas fisik itu kaya biasanya aja kita melayani nasabah di Bank BRI ini, karena*

disini bekerja dengan target maka banyak aktivitas fisik yang memang itu menguras tenaga”

Kemudian subjek DR juga mengatakan bahwa aktivitas fisik yang dilakukannya itu cukup menantang hal ini terdapat pada verbatim B9–B14. B12 yaitu *“Mun disambat menantang ya rasa-rasanya cukup menantang dengan adanya tuntutan target ini pang”*

Disamping itu subjek DR merasa kelelahan dengan aktivitas fisik yang dijalannya karena adanya jobdesk yang diberikan secara berlebihan pada verbatim B9-B14. B14 yaitu:

“Amun merasa Lelah fisik itu pas begawi pada saat diberikan jobdesk berlebihan yang mana diluar dari jobdesk yang ada. Jadi kami menyediakan waktu lebih lagi untuk mengerjakannya. Setelah itu kelelahan yang biasanya itu karena banyaknya tugas menumpuk yang ada”

2) *Effort*

Hasil wawancara dengan subjek DR pada aspek Effort subjek mengatakan bahwa adanya usaha yang dikeluarkan secara fisik dan mental yang dibutuhkan untuk mencapai level performasi karyawan. Subjek DR mengatakan bahwa sering lembur dalam menyelesaikan kerjaan, pada verbatim B15–B18. B16 yaitu *“Rancak lembur karena kita mau kada mau harus*

menyelesaikan target yang ada lawan rancak jua pekerjaan yang rutin digawi bisa jadi lembur karena target yang harus dicapai”

Kemudian Subjek DR juga mengatakan adanya usaha lebih diluar jam kerjanya sebagai karyawan Bank BRI. Hal ini diungkapkan oleh subjek DR pada verbatim B15–B18. B18 yaitu *“Perasaan ku lah mengenai beban kerja ni pusing jua pang ngaran harus menyelesaikan target yang ada maka harus lembur, lawan jua lembur ni menyita waktu bersama keluarga dirumah”*

3) *Mental Demand*

Hasil wawancara dengan subjek DR pada aspek Mental Demand subjek DR mengatakan bahwa adanya aktivitas mental yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Subjek DR mengungkapkan bahwa merasa stress dengan beban kerja yang berlebihan. Hal ini diungkapkan oleh Subjek DR pada verbatim B23–B38. B24 yaitu *“Stress itu pasti ada karena banyaknya kerjaan sama waktunya yang sedikit dan jua mesti ada target yang hendak dicapai belum lagi adanya gangguan yang kita kada tau tiba tiba ada”*

Kemudian subjek DR juga mengungkapkan bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh subjek DR mengharuskan berpikir cepat dan kritis. Hal ini terdapat pada verbatim B23–B38, yaitu:

“Harus berpikir kritis karena tuntutan yang ada di lapangan harus kaitu, harus berkonsentrasi jua dan pada saat melayani harus mengingat atau mencari informasi

penting Hal itu sangat diperlukan karena kita perlu mencari data diri nasabah sama juga kapan pembayaran harus dilakukan oleh nasabah tersebut”

4) *Temporal Demand*

Hasil wawancara dengan subjek DR pada aspek Temporal Demand subjek DR mengatakan bahwa adanya tekanan waktu yang dirasakan dalam pekerjaan. Pertama subjek DR mengungkapkan bahwa dalam pekerjaan harus dibagi waktunya agar lebih efisien. Hal ini diungkapkan oleh Subjek DR pada verbatim B39–B46. B42 yaitu *“Pertama itu menyelesaikan kerjaan yang ada dulu, misalnya ada pekerjaan lainnya maka setelahnya hanyar diselesaikan, habis itu apabila ada kerjaan yang mendesak maka itu yang lebih diutamakan agar bisa maksimal”*

Kemudian subjek DR juga mengungkapkan bahwa waktu yang diberikan itu tidak cukup untuk melakukan pekerjaan agar efisien hal ini menjadikan subjek DR merasa terbebani. Hal ini diungkapkan oleh subjek DR pada Verbatim B44-B46 yaitu:

“Mun dirasa kada cukup pang, melihat banyaknya kerjaan lawan target yang ada. Belum lagi adanya kerjaan dadakan yang diberikan diluar dari jobdesk yang ada itu, kemudian Selama ini pandangan ulun mengenai beban kerja dengan tenggat waktu yang sedikit ini merasa terbebani pang

apalagi waktu mepet gawian numpuk. Hal ini yang meulah rancak keuyuhan, pusing stress jua, cuman kayapa am ngaran tuntutan pekerjaan jadi bawa himung ai paling dibawa beroko lawan mengopi”

5) *Perfomance*

Hasil wawancara dengan subjek DR pada aspek perfomance subjek DR mengatakan bahwa dalam menjalankan pekerjaan performa dirinya sudah cukup bagus disamping adanya hambatan yang ada di lapangan. Pertama subjek DR mengungkapkan bahwa selama ini pekerjaannya efisien apabila tidak ada hambatan. Hal ini diungkapkan oleh Subjek DR pada verbatim B47–B54 yaitu *“Selama ini terstruktur dan efisien aja apabila kadada hambatan dan pekerjaannya seperti biasanya aja rutinitasnya”*

Disamping itu apabila adanya hambatan seperti masalah dan beban kerja berlebih maka pekerjaan tidak terstruktur seperti sebelumnya hal ini diungkapkan oleh subjek DR pada verbatim B50-B52 yaitu *“Hambatannya itu kaya adanya nasabah bermasalah, terus tu beban kerja berlebih, nah beban kerja berlebih ini menjadikan pekerjaan itu tehambur lah biasanya karena kurangnya fokus akibat banyaknya beban kerja”*

6) *Frustration Level*

Hasil wawancara dengan subjek DR pada aspek Frustration level subjek DR mengatakan bahwa merasakan adanya frustrasi, putus asa. Subjek DR mengungkapkan bahwa merasa frustrasi apabila target itu tidak tercapai. Hal ini diungkapkan oleh Subjek DR pada verbatim B26–B28. yaitu *“Suah apalagi target kada tercapai, belum lagi kerjaan yang menumpuk,”*. Hal ni diakibatkan banyaknya komplek nasabah hal ini diungkapkan oleh subjek DR pada Verbatim B28. yaitu *“Nahh itu pang ngarannya gawian ni pasti ai ada target lah terutama disini. Apalagi banyak nya komplek nasabah bah itu yang meulah stress lawan frustrasi biasanya”*

Disamping itu subjek DR juga merasakan adanya rasa tidak aman dengan beban kerja saat ini. Hal ini diungkapkan oleh subjek DR pada verbatim B55–B62 yaitu:

“Yaa ngarannya beban kerja ni ah pasti ai merasa kada aman apalagi dikejar-kejar target atau beban kerja nya berlebihan, cumin kembali lagi kan ngarannya begawi ni pasti ai ada beban kerja”

Kemudian faktor yang mempengaruhi *workload* pada karyawan Bank BRI unit X di Banjarmasin yang diungkapkan oleh subjek meliputi:

1) Faktor lingkungan fisik

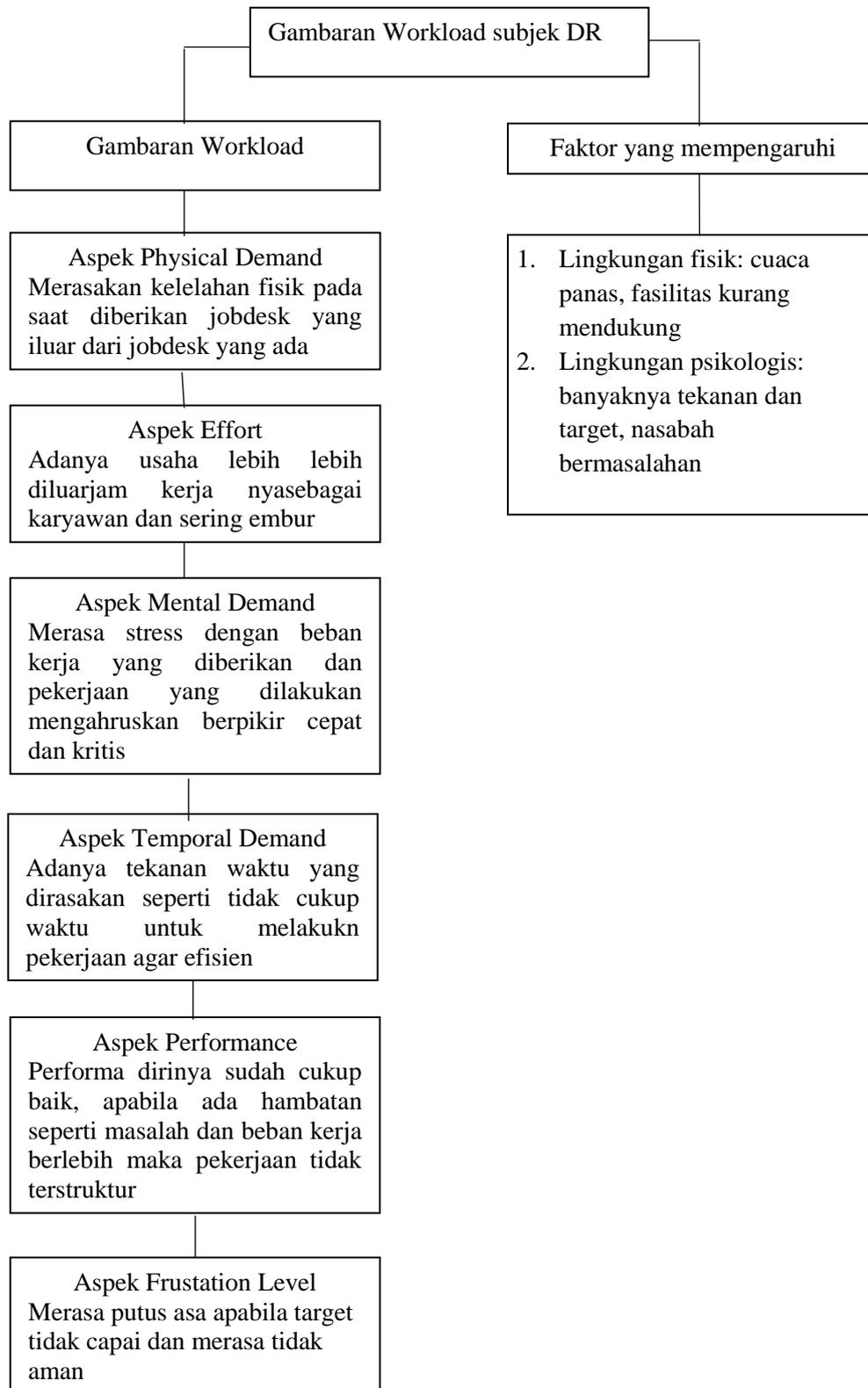
Faktor lingkungan fisik yang dialami oleh subjek DR berdasarkan hasil wawancara mengungkapkan kondisi fisik dilapangan seperti panas dan fasilitas yang terbatas. Hal ini diungkapkan oleh subjek DR pada verbatim B70 yaitu *“Mengenal lingkungan fisik itu sangat berasa banar kaya misalnya harinya panas maka lakas uyuh, imbah itu fasilitas yang kurang misalnya kendaraan yang harus pakai kendaraan pribadi.”*

2) Faktor lingkungan psikologis

Hasil wawancara dengan subjek DR mengungkapkan bahwa banyaknya tekanan yang menjadikan beban kerja terasa berat. Hal ini diungkapkan oleh subjek DR pada verbatim B74 yaitu:

“Yang mempengaruhi tu secara mental lah itu kaya banyaknya tekanan dari target yang cukup tinggi, habis itu nasabah yang susah ditemui tapi kita tetap dituntut hasil yang bagus, misalnya kita kada capai targt pasti dapat teguran dari atasan”.

GAMBAR 4. 2 BAGAN HASIL WAWANCARA SUBJEK DR



b. Subjek HPS

1) Aspek *Physical Demand*

Hasil wawancara dengan subjek HPS pada aspek Physical demand subjek mengatakan bahwa adanya aktivitas fisik yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan. Subjek HPS mengatakan bahwa aktivitas fisik tersebut mencakup berbagai hal dan ada juga yang menyebabkan kelelahan, pada verbatim B11–B20, B12 yaitu:

“Aktivitas fisik yang biasanya dilakukan kaya menggunakan laptop, terus melakukan kunjungan ke nasabah, habis itu memberikan layanan ke nasabah, untuk aktivitas fisiknya paling yang meolah Lelah itu bila berurusan dengan nasabah”

Selanjutnya subjek HPS juga mengungkapkan aktivitas fisik yang dilakukan itu cukup menantang dengan target yang ada. Hal ini di ungkapkan oleh subjek HPS pada verbatim di baris yang sama B11–B20, B14 yaitu *“Ee untuk itu kayapa yo lah munnya menantang tu yaa pasti menantang pang karena ada target yang harus kami capai disini”*

Disamping itu aktivitas fisik yang dilakukan oleh subjek HPS menyebabkan sering kelelahan hal ini diungkapkan pada verbatim B15-B18 yaitu *“Sering merasa kelelahan apalagi bila ada tambahan kerjaan lainnya, Misalnya kita lagi melayani*

nasabah terus adalagi nih disuruh menginput data-data yang harus diselesaikan sama juga barengan dengan adanya keluhan nasabah”

2) *Effort*

Hasil wawancara dengan subjek HPS pada aspek Effort subjek mengatakan bahwa adanya usaha yang dikeluarkan secara fisik dan mental yang dibutuhkan untuk mencapai level performasi karyawan. Subjek HPS mengatakan bahwa sering lembur dalam menyelesaikan kerjaan, pada verbatim B25-B28, B26 yaitu *“Sering, sering lembur kadang jua sabtu dan minggu bekerja”*

Selanjutnya Subjek HPS juga mengungkapkan perasaannya mengenai banyaknya beban kerja yang memaksa meluangkan waktu lebih banyak. Hal ini terdapat pada verbatim B25–B28, B28 yaitu *“Yang pasti merasa terbebani pang ngaran diluar jam kerja ni handaknya istirahat haja, lawan jua bila lemburan ni rancak mengeluhnya jua jadi kadang kerjaan tu asal tuntung aja”*

3) *Mental Demand*

Hasil wawancara dengan subjek HPS pada aspek Mental Demand subjek HPS mengatakan bahwa adanya aktivitas mental yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Subjek HPS mengungkapkan bahwa merasa terbebani secara mental dengan beban kerja yang

berlebihan. Hal ini diungkapkan oleh Subjek HPS pada verbatim B31–B36, B36 yaitu *“Terbebani secara mental tu rancak apalagi masi belum capai target bulanan yang pasti pusing pang memikirkan”*

Selanjutnya subjek HPS merasakan putus asa terhadap beban kerja yang ada. Hal ini diungkapkan oleh subjek HPS pada verbatim di baris yang sama B31–B38 yaitu *“Putus asa tu ada kaya kerancangan lembur itu nah jadi gawian itu kada produktif jua pas lembur tu karena merasa terbebani kadang-kadang”*

Disamping itu subjek HPS diharuskan untuk berpikir secara kritis hal ini diungkapkan oleh subjek HPS pada verbatim B31–B36 yaitu *“Sering menuntut berpikir kritis tu lawan mengambil keputusan cepat, Pada saat adanya complain dari nasabah yang mengharuskan kita mengambil keputusan cepat agar nasabah tidak lama menunggu”*

4) *Temporal Demand*

Hasil wawancara dengan subjek HPS pada aspek Temporal Demand subjek HPS mengatakan bahwa adanya tekanan waktu yang dirasakan dalam pekerjaan. Pertama subjek HPS mengungkapkan bahwa dalam pekerjaan harus dibagi waktunya agar lebih efisien. Hal ini diungkapkan oleh Subjek HPS pada verbatim B29 yaitu *“Membagi waktunya itu selesaikan*

kerjaan yang ada dulu baru kerjaan lainnya apabila ada yang mendesak”

Disamping itu subjek HPS merasa waktu yang diberikan itu tidak cukup apabila banyaknya jobdesk tambahan. Hal ini diungkapkan oleh subjek HPS pada verbatim B29–B30 yaitu *“Sebenarnya cukup aja apabila bekerja sesuai dengan jobdesk, yang menjadi kada cukup itu pada saat kerjaan yang menumpuk”*

Selanjutnya ritme kerja yang dilakukan kadang cepat atau lambat dan beban kerja mempengaruhi hal tersebut. hal ini diungkapkan oleh subjek HPS pada verbatim dibaris yang sama B39 –B42 yaitu *“Untuk ritme nya kadang lambat kadang cepat, beban kerja yang berlebih itu mempengaruhi beban kerja yang ada”*

5) *Perfomance*

Hasil wawancara dengan subjek HPS pada aspek perfomance subjek DR mengatakan bahwa dalam menjalankan pekerjaan performa dirinya kadang merasa efisien kadang tidak. Hal ini diungkapkan oleh subjek HPS pada verbatim B43–B50, B44 yaitu *“Terkadang terstruktur, terkadang tidak karena kita dituntut untuk bekerja cepat apa isu pada hari ini itu yang harus diutamakan”*

Selanjutnya subjek HPS mengungkapkan adanya beban kerja ini mempengaruhi kualitas kerja subjek. Hal ini

diungkapkan oleh subjek HPS pada verbatim B43-B50, B46 yaitu *“Beban kerja mempengaruhi kualitas kerja, beban kerja ini menjadikan aku mengerjakan pekerjaan itu secara tergesa-gesa sehingga kualitas kerja akan menurun”*

6) *Frustration Level*

Hasil wawancara dengan subjek HPS pada aspek Frustration level subjek HPS mengatakan bahwa merasakan adanya frustrasi, putus asa. Subjek HPS mengungkapkan bahwa ada merasa frustrasi. Hal ini diungkapkan oleh Subjek DR pada verbatim B51–B62 yaitu *“Kadang-kadang ada tapi tidak selalu, beban kerja yang ada sekarang ini membuat frustrasi dan merasa tidak aman karena sering lembur menjadikan merasa terbebani”*

Selanjutnya pada saat merasa frustrasi subjek HPS juga merasa tidak puas dengan pekerjaan yang dilakukan sehingga ingin keluar dari pekerjaan. Hal ini diungkapkan oleh subjek HPS pada verbatim B51-B62, B54 yaitu *“Hiih ada jua rasa handak ampih cumin ngarannya gawian kan harus diselesaikan ai”*

Kemudian faktor yang mempengaruhi *workload* pada karyawan Bank BRI unit X di Banjarmasin yang diungkapkan oleh subjek meliputi.

1) Faktor lingkungan fisik

Hasil wawancara bersama subjek HPS pada faktor lingkungan fisik mengatakan bahwa kebanyakan bertugas di luar

kantor itu faktornya seperti musim hujan, akses yang sulit. Hal ini diungkapkan oleh subjek HPS pada verbatim B66 yaitu:

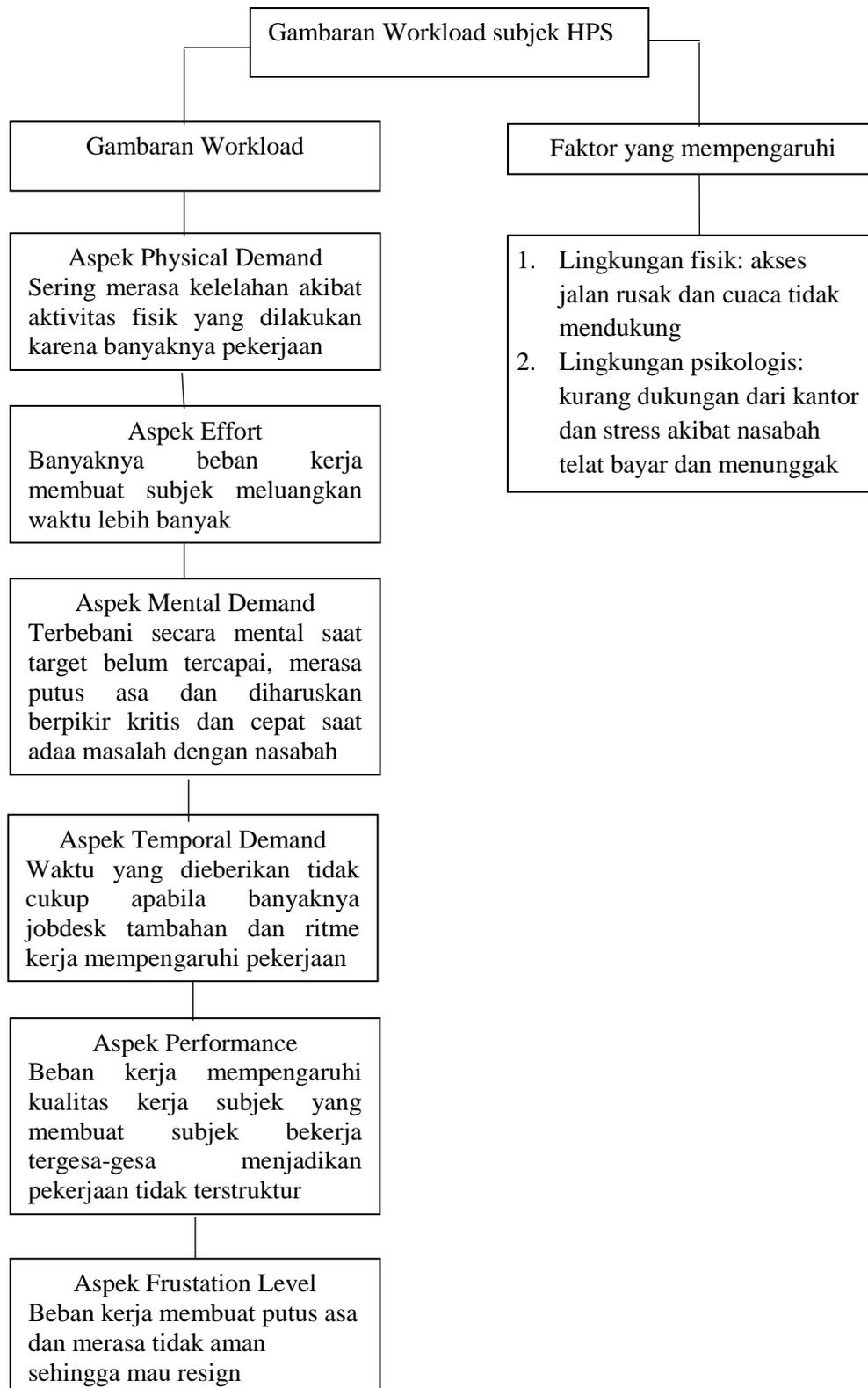
“Karena kami ini rancak di luar kantor begawinya faktor lingkungan fisik itu kaya jalanan rusak, akses yang susah apalagi bila musim hujan, yang seperti ini menguras tenaga banar. Padahal banyak lagi target yang harus dikerjakan”

2) Faktor lingkungan psikologis

Hasil wawancara bersama subjek HPS pada faktor lingkungan psikologis mengatakan bahwa faktornya yang mempengaruhi seperti nasabah nunggak dan kurangnya dukungan hal ini diungkapkan oleh subjek HPS pada verbatim B70 yaitu:

“Dari sisi psikologisnya itu ada rasa stress bila nasabah lambat bayar atau menunggak, karena kita ini kan harus terus menerus memantau. Kadang juga merasa kurang dukungan dari kantor jadi merasa beban kerja ini ditanggung sendiri”.

GAMBAR 4. 3 BAGAN HASIL WAWANCARA SUBJEK HPS



c. Subjek NJ

1) Aspek *Physical Demand*

Hasil wawancara dengan subjek NJ pada aspek *Physical demand* subjek mengatakan bahwa adanya aktivitas fisik yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan. Subjek NJ mengatakan bahwa aktivitas fisik tersebut mencakup berbagai hal dan ada juga yang menyebabkan kelelahan tergantung bagaimana kondisi yang ada. Hal ini diungkapkan oleh subjek NJ pada verbatim B13-B32, B14 yaitu *“Ee aktivitas fisik seperti biasanya aja kaya melayani pelanggan mendatangi pelanggan, terus meanu laptop”*,

lebih lanjut pada verbatim baris yang sama B13–B32, B16 yaitu *“Tergantung kondisinya, apabila nasabah yang terlalu ribet itu akan berdampak kepada kelelahan fisik seperti terlalu banyak request”*

Selanjutnya subjek NJ mengungkapkan aktivitas yang dilakukan cukup menantang karena target menjadi kewajiban. Hal ini terdapat pada verbatim B13–B32, B20 yaitu:

“Menantang banar haha, target ini menjadi kewajiban sudah yang harus dicapai, Kadang-kadang kita harus multitasking sekira kawa mencapai target ni kada kawa fokus ke satu nasabah aja tapi ke nasabah lainnya iya jua”

Disamping itu subjek NJ merasa beban kerja yang dilakukan juga berlebihan sehingga membuat kelelahan fisik hal ini diungkapkan oleh subjek NJ pada verbatim B23–B24 yaitu:

“Merasa nya itu pada saat kita sedang melakukan kerjaan seperti biasanya setelah itu ada lagi kerjaan lainnya disuruh mengerjakan nah itu menjadi beban bagi ku, mun kebanyakan kerjaan ni lelah fisik lawan jua bisa meulah pusing”

2) *Effort*

Hasil wawancara dengan subjek NJ pada aspek Effort subjek mengatakan bahwa adanya usaha yang dikeluarkan secara fisik dan mental yang dibutuhkan untuk mencapai level performa karyawan. Subjek NJ mengatakan bahwa sering lembur dalam menyelesaikan kerjaan, pada verbatim B33-B36 yaitu *“Beban kerja yang berlebihan ini meolah kita bekerja ekstra yang dapat menjadikan badan tu kurang fit, kemudian Harus lembur weekend tekananya kami begawi jua gasan menunaikan target ini”*

Selanjutnya Subjek NJ mengungkapkan adanya beban kerja yang memaksa meluangkan waktu di luar jam kerja membuat badan terasa cape dan menjadikan kerjaan tidak fokus. Hal ini terdapat pada verbatim B33–B36 yaitu *“Perasaannya cape iyaa, gawian kada telalu fokus habis tu using mikirkan target yang balum tecapai maka harus lembur”*

3) *Mental Demand*

Hasil wawancara dengan subjek NJ pada aspek Mental Demand subjek NJ mengatakan bahwa adanya aktivitas mental yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Subjek NJ mengungkapkan bahwa adanya aktivitas mental seperti berpikir kritis. Hal ini diungkapkan oleh Subjek NJ pada verbatim B37–B46, yaitu *“Dituntut untuk berpikir kritis untuk menganalisa nasabah dan harus dengan keputusan yang cepat”*

Selanjutnya subjek NJ merasa terbebani secara mental dengan adanya target pada pekerjaan. Hal ini diungkapkan oleh subjek NJ yaitu *“Sering pastinya mun terbebani secara mental apalagi waktunya sudah parak akhir bulan”*

Disamping itu subjek NJ pernah merasa putus asa apabila target tidak tercapai dan hal ini mengganggu pekerjaan. Hal ini diungkapkan oleh subjek NJ pada verbatim baris yang sama B37-B46 yaitu *“Suah jua bilanya itu tadih target kada capai-capai makanya jadi tepikirakan banar, ini pastinya mengganggu pekerjaan bisa beolah sorang kada semangat”*

4) *Temporal Demand*

Hasil wawancara dengan subjek NJ pada aspek Temporal Demand subjek NJ mengatakan bahwa adanya tekanan waktu yang dirasakan dalam pekerjaan. Pertama subjek NJ mengungkapkan bahwa dalam pekerjaan harus dibagi waktunya

agar lebih efisien. Hal ini diungkapkan oleh Subjek NJ pada verbatim B47-B58 yaitu:

“Membagi waktunya itu kerjakan apa yang diprioritaskan lebih dulu lalu kerjaan lainnya biasanya, apabila ada pekerjaan dadakan mau kada mau itu dulu diselesaikan hanyar kerjaan yang lain sekira kada numpuk banar”

Selanjutnya subjek NJ memandang beban kerja yang berlebihan ini harusnya disesuaikan dengan waktu dan jobdesk setiap orangnya hal ini diungkapkan oleh subjek NJ pada verbatim B47–B58 yaitu *“Pandangan ku mengenai beban kerja yang berlebihan ini kalo bisa disesuaikan aja dengan jobdesk yang ada setiap orangnya kemudian dengan waktu yang mencukupi”*

Disamping itu subjek NJ merasa stress dengan waktunya yang mepet namun beban kerja berlebihan. Hal ini diungkapkan oleh subjek NJ pada verbatim di baris yang sama B47–B58 yaitu *“Stress pang pastinya cuman kayapa am lagi ngarannya begawi pulang digajih urang”*

5) *Perfomance*

Hasil wawancara dengan subjek NJ pada aspek perfomance subjek NJ mengatakan bahwa dalam menjalankan pekerjaan performa dirinya kadang merasa efisien kadang tidak. Hal ini diungkapkan oleh subjek NJ pada verbatim B59–B64

yaitu *“Tambahkan dan itu menumpuk maka kada terstruktur lagi am. Lawan jua lo waktu yang mepet ni yang meulah kada terstruktur lagi mun diakhir-akhir tu”*

6) *Frustration Level*

Hasil wawancara dengan subjek NJ pada aspek Frustration level subjek NJ mengatakan bahwa merasakan adanya frustrasi, putus asa. Subjek NJ mengungkapkan bahwa ada merasa frustrasi. Hal ini diungkapkan oleh Subjek NJ pada verbatim B65–B74 yaitu *“Aada, bilanya pusing banar sudah lawan gawian bisa jua sampai frustrasi”*

Lebih lanjut subjek NJ mengatakan bahwa sempat hendak resign dari kerjaan apabila beban kerja ini terlalu berlebihan sehingga merasa putus asa. Hal ini terdapat pada verbatim B65–B74. yaitu *“Tekananya putus asa mun kebanyakan sudah yang digawi misalnya target tu belum tercapai habis itu disuruh ini disuruh itu lah, rasa handak resign aja ada jua cuman sayang”*

Kemudian faktor yang mempengaruhi *workload* pada karyawan Bank BRI unit X di Banjarmasin yang diungkapkan oleh subjek meliputi.

1) Faktor lingkungan fisik

Hasil wawancara bersama subjek NJ pada faktor lingkungan fisik mengatakan bahwa cuaca dan faktor geografis yang mempengaruhi. Hal ini diungkapkan oleh subjek NJ pada verbatim B68 yaitu:

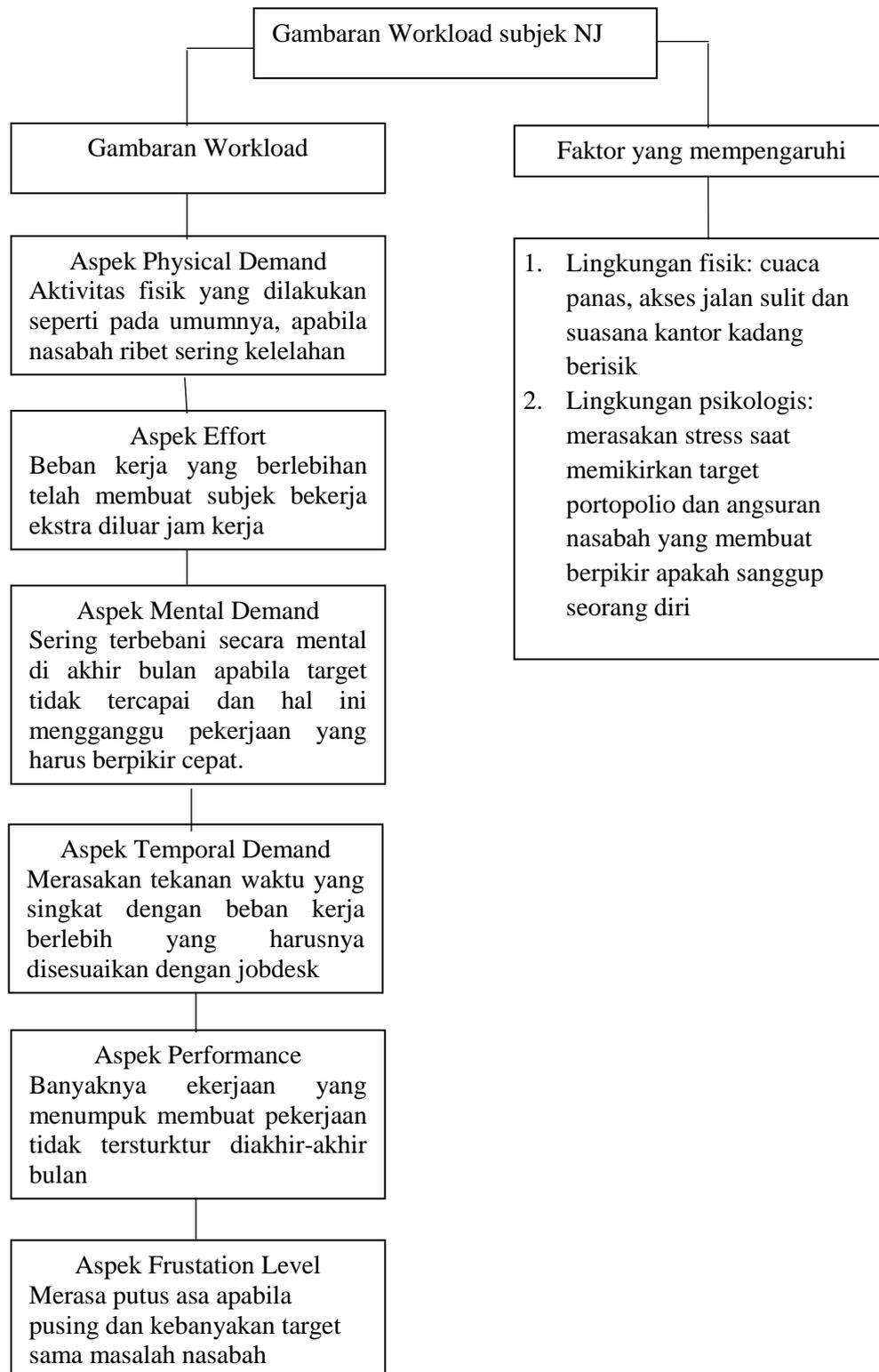
“Faktor yang mempengaruhinya itu mun diluar kaya cuaca bisa panas lawan hujan nah ini berasa banar uyuhnya habis itu kaya jalanan menuju rumah nasabah yang rusak-rusak, bila dikantor itu suasana yang rancak abut meulah fokus hilang”.

2) Faktor lingkungan psikologis

Hasil wawancara bersama subjek NJ pada faktor lingkungan psikologis mengatakan bahwa tekanan mental yang dirasakan membuat kepikiran. Hal ini diungkapkan subjek NJ pada verbatim B73 yaitu:

“Memikirkan dan kejar target setiap bulannya kaya portofolio dan angsuran dari nasabah, tekanan ini bukan dari atasan saja, tapi rasa dari diri sendiri jua yang rancak tapikirkan takutan kada kawa capai. Hal ini yang rancak stress bila akhir bulan karena beban yang telalu berat”.

GAMBAR 4. 4 BAGAN HASIL WAWANCARA SUBJEK NJ



d. Subjek RA

1) Aspek *Physical Demand*

Hasil wawancara dengan subjek RA pada aspek *Physical demand* subjek mengatakan bahwa adanya aktivitas fisik yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan. Subjek RA mengatakan bahwa aktivitas fisik tersebut mencakup aktivitas pada umumnya dan cukup menantang. Hal ini diungkapkan oleh subjek RA pada verbatim B11–B18 yaitu “*Aktivitas fisik yang dilakukan sama seperti biasanya aja kaya berjalan mendatangi konsumen, terus itu melayani konsumen, kemudian cukup menantang dengan jobdesk yang banyak dan target yang harus diselesaikan perbulan*”

Selanjutnya subjek RA merasa terbebani baik secara fisik maupun mental dengan beban kerja yang diterima berlebihan. Hal ini diungkapkan oleh subjek RA pada verbatim B11–B18 yaitu “*Mengenai beban kerja yang berlebihan itu yang pasti merasa terbebani secara fisik maupun mental sering stress juga mikirkan target yang ada*” Lebih lanjut subjek RA mengatakan bahwa sering merasa kelelahan secara fisik dalam pekerjaan. Hal ini terdapat pada verbatim di baris yang sama B18 yaitu “*Sering, apabila banyak pekerjaan itu merasa kelelahan secara fisik*”

2) *Effort*

Hasil wawancara dengan subjek RA pada aspek Effort subjek mengatakan bahwa adanya usaha yang dikeluarkan secara fisik dan mental diluar dari jam kerja. Subjek RA mengatakan bahwa sering lembur dalam menyelesaikan kerjaan, pada verbatim B19–B24, B20 yaitu “Sering harus lembur apabila target belum tercapai mau kada mau lembur tarus”

Disamping itu subjek RA mengeluhkan dengan adanya lembur ini hal ini diungkapkan oleh subjek RA pada verbatim B19–B24, B22 yaitu “*Perasaan tu ngaran lembur ni kada handak pang karena handak istirahat aja cuman kada kawa santai jua bila target kada tecapai tu*”

3) *Mental Demand*

Hasil wawancara dengan subjek RA pada aspek Mental Demand subjek RA mengatakan bahwa adanya aktivitas mental yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Subjek RA mengungkapkan bahwa adanya aktivitas mental seperti berpikir kritis dan mengambil keputusan cepat. Hal ini diungkapkan oleh Subjek RA pada verbatim B25–B34, B26 yaitu:

“Kalau kita itu misalnya dipaksa untuk realisasi secepatnya maka kita harus berpikir cepat untuk bisa ada realisasi dari nasabah untuk pinjaman, akan tetapi misalnya sudah diupayakan terencana memang kdd orangnya untuk kita

cairkan, maka dari itu kita harus berpikir cepat lagi untuk mencari nasabah yang mana lagi nih untuk dilakukan pencairan. Jadi kita harus berpikir kritis dan mengambil keputusan cepat”

Disamping itu subjek RA merasa terbebani secara mental apabila target belum tercapai, hal ini diungkapkan oleh subjek RA pada verbatim di baris yang sama B25–B34 yaitu *“Rancak terbebani secara mental akibat kebanyakan gawian pang kaya tambahan-tambahan tarus, belum lagi complain dengan nasabah”*

4) *Temporal Demand*

Hasil wawancara dengan subjek RA pada aspek Temporal Demand subjek RA mengatakan bahwa adanya tekanan waktu yang dirasakan dalam pekerjaan. Subjek RA mengungkapkan bahwa banyaknya pekerjaan yang dilakukan dengan waktu yang mepet. Hal ini diungkapkan oleh Subjek RA pada verbatim B35–B42, B40 yaitu:

“Bicara cukup atau kada ni tergantung pang lah, bila kerjaannya kada terlalu banyak maka cukup aja waktunya. Namun bila banyak gawian target belum tecapai maka waktu tu rasa kada cukup dan lembur tarus”

Selanjutnya subjek RA memandang beban kerja yang terlalu mepet ini harusnya disesuaikan agar karyawan ini tidak

merasa terbebani. Hal ini diungkapkan oleh subjek RA pada verbatim B35-B42 yaitu *“Beban kerja yang banyak dengan waktu yang mepet itu harusnya disesuaikan dengan jobdesk nya seperti apa dan waktu nya seperti apa sehingga karyawan ni kada merasa beban dalam bekerja itu”* lebih lanjut adanya pekerjaan yang berlebihan di waktu yang mepet menjadikan subjek stress. Hal ini diungkapkan oleh subjek pada verbatim B35– B42 yaitu *“Stress itu bila kita sudah lembur nih mengurus nasabah namun target kada goals-goals jua”*

5) *Perfomance*

Hasil wawancara dengan subjek RA pada aspek perfomance subjek RA mengatakan bahwa dalam menjalankan pekerjaan performa dirinya kadang merasa efisien kadang tidak. Hal ini diungkapkan oleh subjek RA bahwa beban kerja yang dialaminya nya membuat produktivitas kerja nya merunun, pada verbatim B38 yaitu *“Beban kerja sangat mempengaruhi kualitas kerja ku. Bilanya banyaknya beban kerja diluar jobdek itu meulah kualtas kerja menurun karena inya tebagi bagi gawiannya ni”*

6) *Frustasion Level*

Hasil wawancara dengan subjek RA pada aspek Frustasion level subjek RA mengatakan bahwa merasakan adanya frustasi, putus asa. Subjek RA mengungkapkan bahwa ada merasa putus asa. Hal ini diungkapkan oleh Subjek RA pada verbatim B43 –

B50 yaitu *“Kadang stress, frustasi kadang dinikmati aja, kemudian putus asa pasti ada pang, lalu aja handak resign tapi sadar aja mencari gawian ngalih wahini”*

Disamping itu subjek RA merasakan tidak aman dengan pekerjaan yang dilakukan hal ini karena stress dan frustasi. Hal ini terdapat pada verbatim B50–B51 yaitu *“Lebih tepat nya diulah sekira aman aja pang padahal kada aman jua ai hehe, tapi mun dipikirkan tarus tambah stress bila kada digawi”*

Kemudian faktor yang mempengaruhi *workload* pada karyawan Bank BRI unit X di Banjarmasin yang diungkapkan oleh subjek meliputi.

1) Faktor lingkungan fisik

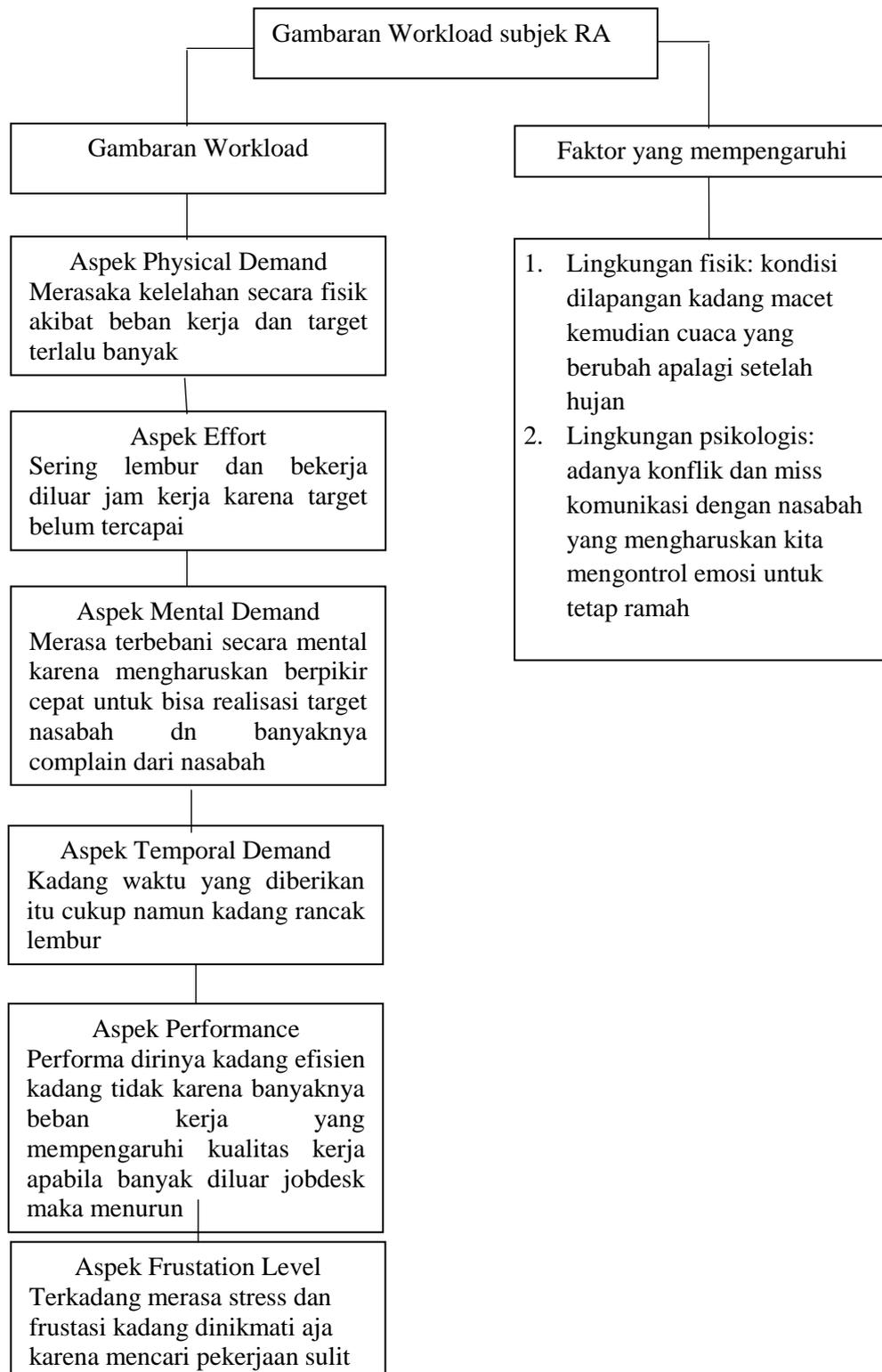
Hasil wawancara bersama subjek RA pada faktor lingkungan fisik mengatakan bahwa kondisi dilapangan sangat mempengaruhi beban kerja dirinya. Hal ini diungkapkan oleh subjek RA pada verbatim B68 yaitu *“Kami ini rancak turun kelapangan jadi kondisi dilapangan itu sangat berasa seperti macet, panas, yang kaya ini rancak meulah lapah pas tetamu nasabah, belum lagi mehadangi nasabah yang sibuk”*.

2) Faktor lingkungan psikologis

Hasil wawancara bersama subjek RA pada faktor lingkungan psikologis mengatakan bahwa adanya konflik atau kesalahpahaman nasabah. Hal ini diungkapkan oleh subjek RA pada verbatim B70 yaitu:

“Faktor psikologis nya itu seperti adanya konflik atau miskom dengan nasabah, jadi kita disini harus dituntut untuk ramah padahal emosi. Habis itu tekanan dari atasan juga membuat kita harus tahan mental”.

GAMBAR 4. 5 BAGAN HASIL WAWANCARA SUBJEK RA



e. Subjek KM

1) Aspek *Physical Demand*

Hasil wawancara dengan subjek KM pada aspek Physical demand subjek mengatakan bahwa adanya aktivitas fisik yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan. Subjek KM mengatakan bahwa aktivitas fisik tersebut berupa pelayanan. Hal ini diungkapkan oleh subjek KM pada verbatim B11–B18 yaitu *“Mun aktivitas fisik pada pekerjaan ini melayani nasabah, mendatangi nasabah, menggunakan laptop, kurang lebih nya seperti itu mun aktivitas fisik kaya meangkat-angkat itu kadada pang”*

Selanjutnya mengenai aktivitas fisik ini terkadang subjek KM merasa kelelahan karena banyaknya pekerjaan tambahan. Hal ini terdapat pada verbatim di baris yang sama B11– B18 yaitu *“Mun kelelahan fisik itu pasti ada kadang-kadang bila dibarengi dengan pekerjaan tambahan lainnya”*

2) *Effort*

Hasil wawancara dengan subjek KM pada aspek Effort subjek mengatakan bahwa adanya usaha yang dikeluarkan secara fisik dan mental yang dibutuhkan untuk mencapai level performa karyawan. Subjek KM mengatakan bahwa harus bekerja secara ekstra dalam menyelesaikan jobdesk yang diberikan. Hal inii terdapat pada verbatim B19-B30 yaitu *“Pasti beusaha lebih*

karena kan kita disini dituntut untuk menyelesaikan jobdesk yang ada baik itu yang sudah sesuai atau ada tambahan lainnya lagi”

Selanjutnya Subjek KM mengatakan bahwa harus bekerja di luar jam kerja untuk mencapai performa karyawan. Hal ini terdapat pada verbatim B19–B30 yaitu:

“Pasti kerja lembur, kalau biasanya kita targetnya ada beberapa nih yang harus direalisasikan untuk pinjaman, waktunya itu 3 bulan sekali, tapi kalau target seperti tagihan dan lain-lainnya itu bisa sampe malam apalagi akhir bulan”

Selanjutnya Subjek KM mengatakan bahwa banyak waktu di luar jam kerja yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan. Hal ini terdapat pada verbatim B19–B30 yaitu *“Rancak itu, Yang pasti tu bila banyaknya kerjaan di kantor ni kaya menumpuk atau ada tambahan kah, ada jua target yang masih balum capai jadi harus bekerja ekstra itu”*

3) *Mental Demand*

Hasil wawancara dengan subjek KM pada aspek Mental Demand subjek KM mengatakan bahwa adanya aktivitas mental yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Subjek KM mengungkapkan bahwa tuntutan mental ini sangat mempengaruhi pekerjaannya. Hal ini diungkapkan oleh Subjek KM pada verbatim B31–B40

yaitu *“Pastinya pang mun kita terlalu memikirkan kadada beusaha lebih maka akan mempengaruhi pekerjaan”*

Selanjutnya subjek KM mengatakan bahwa merasa apabila target tidak tercapai akan menjadi terbebani mental. Hal ini terdapat pada verbatim B31–B40 yaitu *“Terbebani secara mental itu setiap target belum tercapai apalagi waktunya sudah hampir akhir bulan”*

Disamping itu subjek KM merasa beban kerja itu terlalu berlebihan dan hal ini menjadikan subjek mengeluh. Hal ini terdapat pada verbatim B31–B40 yaitu *“Perasaan ku yaa ada lah mengeluh karena beban kerja berlebih ini, lawan jua bisa mempengaruhi produktivitas sorang bekerja pang jua”*

4) *Temporal Demand*

Hasil wawancara dengan subjek KM pada aspek Temporal Demand subjek KM mengatakan bahwa adanya tekanan waktu yang dirasakan dalam pekerjaan. Pertama subjek KM mengungkapkan bahwa dalam pekerjaan harus dibagi waktunya agar lebih efisien. Hal ini diungkapkan oleh Subjek KM pada verbatim B41-B44 yaitu *“Fokus kepada pekerjaan yang telah diberikan aja dulu sehingga target yang diberikan tercapai baru membantu yang lain”*

Selanjutnya subjek KM merasa waktu yang diberikan itu terasa sedikit dengan beban kerja yang berlebihan. Hal ini

diungkapkan oleh subjek KM pada verbatim B41–B44 yaitu *“Sedikit apalagi mun pekerjaan nya itu kada dikerjakan maka bisaa mengakibatkan menumpuk”*

Lebih lanjut adanya beban berlebihan di waktu yang sedikit ini menjadikan subjek KM merasa stress hal ini terdapat pada verbatim B45–B54 yaitu *“Ada merasa stress bila waktunya sudah mepet banar tu”*

5) *Perfomance*

Hasil wawancara dengan subjek KM pada aspek perfomance subjek KM mengatakan bahwa dalam menjalankan pekerjaan performa dirinya berhasil dalam pekerjaan apabila target tercapai. Hal ini diungkapkan oleh subjek KM pada verbatim B55–B60 yaitu *“Apabila capai target maka berhasil pekerjaan itu karena target ini menentukan karyawan itu performanya bagus atau tidak disini”*

Selanjutnya subjek KM mengatakan bahwa beban kerja berlebihan ini menjadikan di tengah jalan pekerjaan itu tidak terstruktur. Hal ini terdapat pada verbatim B55-B60 yaitu:

“Kalau terstruktur diawal pasti terstruktur cuman kadang-kadang di pertengahan jalan itu akan menyimpang sedikit dari terstruktur itu karena kita harus memenuhi target yang ini misalnya, selang beberapa waktu kita kembali lagi sesuai apa yang terstruktur di awal”

Lebih lanjut subjek KM merasa bahwa beban kerja ini memengaruhi kualitas hasil kerja subjek. Hal ini terdapat pada verbatim B55–B60 yaitu *“Sedikit banyaknya ada mempengaruhi, hal ini karena kelelahan fisik lalu menjadi kurang fokus maka hasil kerja itu tidak maksimal”*

6) *Frustration Level*

Hasil wawancara dengan subjek KM pada aspek Frustration level subjek KM mengatakan bahwa merasakan adanya frustrasi, putus asa. Subjek KM mengungkapkan bahwa ada merasa frustrasi pada saat target belum tercapai dan mendapat tekanan dari atasan. Hal ini diungkapkan oleh Subjek KM pada verbatim B41–B44 yaitu *“Pernah pada saat target belum tercapai kemudian adanya tekanan dari atasan untuk mencapai target tersebut”*

Lebih lanjut subjek KM mengatakan bahwa hal ini mempengaruhi kinerja subjek dalam memberikan pelayanan. Hal ini terdapat pada verbatim B61–B70 yaitu:

“Kadang-kadang mempengaruhi karena kita kan tepikirakan tarus, tapi kayapa caranya harus bersikap baik-baik saja walaupun ada jua nasabah ni sehandak kelakuannya mun kita lagi pusing ni biasanya kada kawa salah sedikit lalu haja merasa tasinggung ke hati”

Disamping itu subjek KM pernah merasa putus asa dengan pekerjaan yang ada ini. Hal ini terdapat pada verbatim B61 – B70 yaitu *“Putus asal ah, ada aja pang pas ditekan-tekan tarus oleh atasan nih tapikirakan tarus kawa jua kah mencapai akan target yang ada nih iya rancak mengopi sekira kawa menenangkan diri”*

Kemudian faktor yang mempengaruhi *workload* pada karyawan Bank BRI unit X di Banjarmasin yang diungkapkan oleh subjek meliputi.

1) Faktor lingkungan fisik

Hasil wawancara bersama subjek KM pada faktor lingkungan fisik mengatakan bahwa faktor cuaca dan kondisi dilapangan yang membuat beban kerja karyawan. Hal ini diungkapkan oleh subjek KM pada verbatim B.68 yaitu:

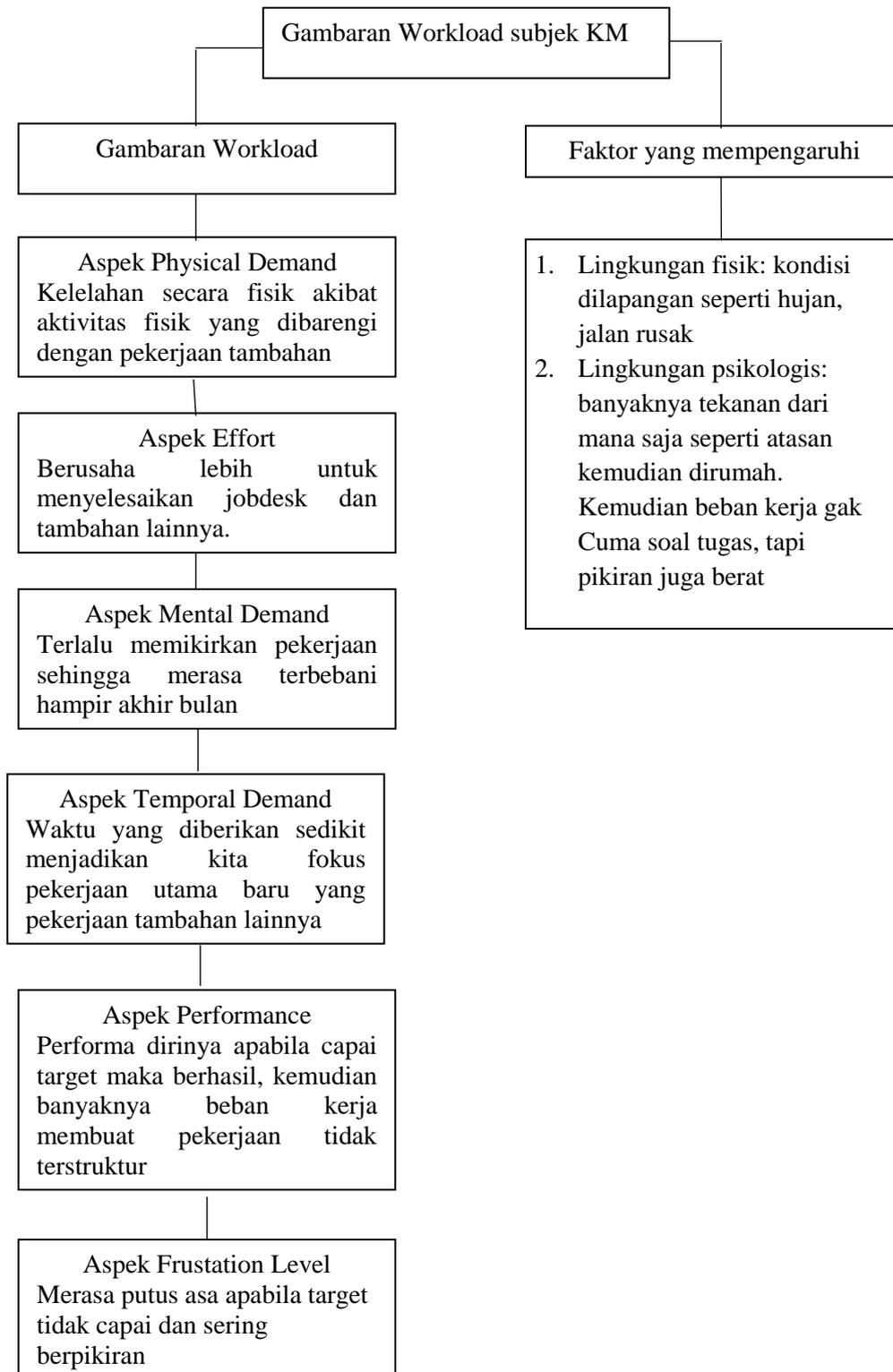
“Kondisi lingkungan fisik sangat berpengaruh karena kan kerjaan ku lebih sering di lapangan, jadi apabila hujan kita tetap harus jalan, sepatu basah, awak kedingin jadi hal biasa dah mbah tu harus meinput data pulang. Hal ini meulah uyuh dan pikiran umpat drop”.

2) Faktor lingkungan psikologis

Hasil wawancara bersama subjek KM pada faktor lingkungan psikologis mengatakan bahwa tekanan yang menjadikan beban oleh karyawan. Hal ini diungkapkan oleh subjek KM pada verbatim B74 yaitu:

“Kondisi lingkungan psikologis sangat mempengaruhi kaya kadang kita merasa tekanan selalu datang dimana-mana kada mesti dari atasan tapi dari target bahkan keluarga dirumah, apabila performa turun sedikit langsung ditegur. Jadi beban kerja gak Cuma soal tugas, tapi pikiran juga berat”.

GAMBAR 4. 6 BAGAN HASIL WAWANCARA SUBJEK KM



Adapun hasil keseluruhan dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada matriks hasil wawancara berikut.

TABEL 4. 3 MATRIKS HASIL WAWANCARA

No	Subjek	Aspek	Faktor
1	DR	<p>a. Physical Demand Merasakan kelelahan fisik pada saat diberikan jobdesk yang diluar dari jobdesk yang ada</p> <p>b. Effort Adanya usaha lebih lebih diluar jam kerjanya sebagai karyawan dan sering embur</p> <p>c. Mental Demand Merasa stress dengan beban kerja yang diberikan dan pekerjaan yang dilakukan mengahruskan berpikir cepat dan kritis</p> <p>d. Temporal Demand Adanya tekanan waktu yang dirasakan seperti tidak cukup waktu untuk melakukn pekerjaan agar efisien.</p> <p>e. Performance Performa dirinya sudah cukup baik, apabila ada hambatan seperti masalah dan beban kerja berlebih maka pekerjaan tidak terstruktur</p> <p>f. Frustration Level Merasa putus asa apabila target tidak capai dan merasa tidak aman</p>	<p>a. Lingkungan Cuaca Cuaca panas, fasilitas kurang mendukung</p> <p>b. Lingkungan Psikologis Banyaknya tekanan dan target, nasabah bermasalahan</p>
2	HPS	<p>a. Physical Demand Sering merasa kelelahan akibat aktivitas fisik yang dilakukan</p>	<p>a. Lingkungan Fisik Akses jalan rusak dan cuaca tidak</p>

No	Subjek	Aspek	Faktor
		<p>karena banyaknya pekerjaan</p> <p>b. Effort Banyaknya beban kerja membuat subjek meluangkan waktu lebih banyak</p> <p>c. Mental Demand Terbebani secara mental saat target belum tercapai, merasa putus asa dan diharuskan berpikir kritis dan cepat saat ada masalah dengan nasabah</p> <p>d. Temporal Demand Waktu yang dieberikan tidak cukup apabila banyaknya jobdesk tambahan dan ritme kerja mempengaruhi pekerjaan</p> <p>e. Performance Beban kerja mempengaruhi kualitas kerja subjek yang membuat subjek bekerja tergesa-gesa menjadikan pekerjaan tidak terstruktur</p> <p>f. Frustration Level Beban kerja membuat putus asa dan merasa tidak aman sehingga mau resign</p>	<p>mendukung</p> <p>b. Lingkungan Psikologis Kurang dukungan dari kantor dan stress akibat nasabah telat bayar dan menunggak</p>
3	NJ	<p>a. Phsyical Demand Aktivitas fisik yang dilakukan seperti pada umumnya, apabila nasabah ribet sering kelelahan</p> <p>b. Effort Beban kerja yang berlebihan telah membuat subjek bekerja ekstra diluar jam kerja</p> <p>c. Mental Demand</p>	<p>a. Lingkungan Fisik Cuaca panas, akses jalan sulit dan suasana kantor kadang berisik</p> <p>b. Lingkungan Psikologis Merasakan stress saat portopolio dan angsuran nasabah yang membuat berpikir apakah sanggup seorang diri.</p>

No	Subjek	Aspek	Faktor
		<p>Sering terbebani secara mental di akhir bulan apabila target tidak tercapai dan hal ini mengganggu pekerjaan yang harus berpikir cepat</p> <p>d. Temporal Demand Merasakan tekanan waktu yang singkat dengan beban kerja berlebih yang harusnya disesuaikan dengan jobdesk</p> <p>e. Performance Banyaknya ekerjaan yang menumpuk membuat pekerjaan tidak tersturktur diakhir-akhir bulan</p> <p>f. Frustration Level Merasa putus asa apabila pusing dan kebanyakan target sama masalah nasabah</p>	
4	RA	<p>a. Phsyical Demand Merasakan kelelahan secara fisik akibat beban kerja dan target terlalu banyak</p> <p>b. Effort Sering lembur dan bekerja diluar jam kerja karena target belum tercapai</p> <p>c. Mental Demand Merasa terbebani secara mental karena mengharuskan berpikir cepat untuk bisa realisasi target nasabah dn banyaknya complain dari nasabah</p> <p>d. Temporal Demand Kadang waktu yang diberikan itu cukup namun kadang rancak lembur</p> <p>e. Performance</p>	<p>a. Lingkungan Fisik Kondisi dilapangan kadang macet kemudian cuaca yang berubah apalagi setelah hujan</p> <p>b. Lingkungan Psikologis Adanya konflik dan miss komunikasi dengan nasabah yang mengharuskan kita mengontrol emosi untuk tetap ramah</p>

No	Subjek	Aspek	Faktor
		<p>Performa dirinya kadang efisien kadang tidak karena banyaknya beban kerja yang mempengaruhi kualitas kerja apabila banyak diluar jobdesk maka menurun</p> <p>f. Frustration Level Terkadang merasa stress dan frustrasi kadang dinikmati aja karena mencari pekerjaan sulit</p>	
5	KM	<p>a. Phsyical Demand Kelelahan secara fisik akibat aktivitas fisik yang dibarengi dengan pekerjaan tambahan</p> <p>b. Effort Berusaha lebih untuk menyelesaikan jobdesk dan tambahan lainnya</p> <p>c. Mental Demand Terlalu memikirkan pekerjaan sehingga merasa terbebani hampir akhir bulan</p> <p>d. Temporal Demand Waktu yang diberikan sedikit menjadikan kita fokus pekerjaan utama baru yang pekerjaan tambahan lainnya</p> <p>e. Performance Performa dirinya apabila capai target maka berhasil, kemudian banyaknya beban kerja membuat pekerjaan tidak terstruktur</p> <p>f. Frustration Level Merasa putus asa apabila target tidak capai dan sering berpikiran</p>	<p>a. Lingkungan Fisik Kondisi dilapangan seperti hujan, jalan rusak</p> <p>b. Lingkungan Psikologis Banyaknya tekanan dari mana saja seperti atasan kemudian dirumah. Kemudian beban kerja gak cuma soal tugas, tapi pikiran juga berat</p>

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti akan menganalisis data yang dimaksud pada dua pokok pembahasan sebagai berikut:

1. Gambaran *Workload* Pada Kinerja Karyawan Bank BRI Unit X di Kota Banjarmasin

Menurut Wicaksono *workload* adalah waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan serangkaian kegiatan atau pekerjaan yang dirasakan individu sebagai aktivitas kerja yang berlebihan, waktu kerja, tekanan kerja, dan kepuasan individu. *Workload* merupakan tekanan tugas yang diterima oleh pegawai dan harus dikerjakan dan diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.¹

Workload merupakan suatu kondisi yang muncul akibat dari interaksi antara tuntutan tugas di lingkungan kerja dengan keterampilan dan persepsi karyawan.² Akibat dari banyaknya *workload* yang diterima karyawan di dalam lingkungan kerja menyebabkan stres dan dapat membahayakan kehidupan kerja karyawan itu sendiri dan ini disebut sebagai salah satu pemicu munculnya stres di lingkungan kerja.

Hart dan staveland aspek-aspek kerja meliputi 6 aspek yaitu *physical demand, effort, mental demand, temporal demand, performance,*

¹ Sony Wicaksono, "Pengaruh Beban Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Islam Yogyakarta PdhI" (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi, 2016), 12, <https://eprints.uny.ac.id/33265/>.

² Tarwaka, *Ergonomi Industri Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*.

frustration level.³ Adapun gambaran *workload* pada kinerja karyawan Bank BRI unit X kota Banjarmasin berdasarkan enam aspek tersebut

Aspek *physical demand* yang dilakukan oleh lima subjek penelitian adalah aktivitas fisik yang meliputi melakukan pelayanan kepada nasabah, kemudian mengoperasikan laptop dan aktivitas fisik yang menguras tenaga dalam mencapai target yang diberikan. Selanjutnya ke lima subjek juga merasakan banyaknya pekerjaan yang didapatkan di luar dari jobdesk yang seharusnya mereka kerjakan.

Kemudian beban kerja yang dirasakan menjadikan lima subjek merasa kelelahan. Berdasarkan hasil wawancara subjek DR merasakan kelelahan fisik pada saat diberikannya jobdesk yang berlebihan di luar dari jobdesk yang ada hal ini menjadikan adanya waktu lebih dalam penyelesaiannya. Selanjutnya untuk subjek HPS merasakan kelelahan yang diakibatkan adanya tambahan pekerjaan pada saat memberikan pelayanan nasabah yang menjadikan pekerjaan harus diselesaikan secara berbarengan. Selanjutnya subjek NJ merasakan hal serupa yaitu kelelahan yang diakibatkan oleh banyaknya pekerjaan kemudian ditambah pekerjaan kemudian nasabah yang ribet juga memberikan dampak kelelahan fisik kepada subjek NJ. Selanjutnya subjek RA dan KM merasakan aktivitas fisik yang dilakukan apabila beban kerjanya berlebihan akan menjadikan kelelahan fisik.

³ Sandra G. Hart dan Lowell E. Staveland, "Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research," dalam *Human Mental Workload*, ed. oleh Peter A. Hancock dan Najmedin Meshkati (Amsterdam: North-Holland, 1988), 142.

Aspek *effort* yang dilakukan oleh lima subjek penelitian adalah memberikan waktu lebih di luar jam kerja untuk menyelesaikan pekerjaan mereka. kelima subjek mengungkapkan mereka sering lembur dalam urusan pekerjaan mereka kemudian hal ini membuat subjek RA dan subjek KM mengeluh dengan banyaknya beban kerja yang diberikan. Selanjutnya pekerjaan kelima subjek juga kadang menyita waktu libur di *weekend* karena ada target yang harus dicapai.

Aspek *mental demand* yang dirasakan oleh kelima subjek penelitian adalah adanya tuntutan mental dan perasaan stres akibat beban kerja yang ada di perusahaan ini. Hal ini berdasarkan wawancara bersama subjek DR yang merasakan stress karena banyaknya kerjaan dengan waktu yang sedikit disamping adanya target yang harus di capai. Kemudian subjek HPS merasakan terbebani secara mental dan pusing apabila target bulanan belum tercapai. Selanjutnya subjek NJ merasakan bahwa tuntutan mental yaitu harus berpikir secara kritis dan cepat dalam melakukan pekerjaan, kemudian hal ini juga menjadikan subjek NJ merasa terbebani secara mental. Selanjutnya hal serupa juga dirasakan oleh subjek RA dan subjek KM bahwa tuntutan mental yang dirasakan itu meliputi harus berpikir cepat dan kritis disetiap adanya permasalahan dalam pekerjaan, kemudian tuntutan dari atasan juga menjadikan sering terbebani secara mental.

Aspek *temporal demand* yang dirasakan oleh kelima subjek dalam aspek tersebut adalah banyaknya pekerjaan yang dilakukan dengan waktu

yang sedikit. Hal ini menjadikan kelima subjek merasa terbebani dalam pekerjaan. Selanjutnya kelima subjek mengeluh dan mengharapkan adanya penyesuaian dalam pembagian pekerjaan agar tidak memberikan beban kepada karyawan dan dapat memberikan kinerja yang maksimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima subjek mereka merasakan adanya beban yang dirasakan akibat dari jobdesk dan waktu yang sedikit.

Aspek *performance* yang dilakukan oleh kelima subjek penelitian adalah bekerja secara terstruktur dan efisien namun kelima subjek berdasarkan hasil wawancara kepada subjek DR bahwa pekerjaan yang terstruktur ini dapat berubah apabila beban kerja itu berlebihan. Kemudian subjek HPS merasakan performa yang dilakukan itu menurun apabila beban kerja yang ada dan dituntut untuk bekerja cepat. Selanjutnya subjek NJ merasakan performa dirinya kadang efisien kadang tidak hal ini diakibatkan oleh pekerjaan yang menumpuk dan waktu yang sedikit. Selanjutnya subjek RA merasakan beban kerja yang ada ini sangat mempengaruhi kualitas kerja, apabila banyaknya beban kerja diluar jobdesk hal itu membuat kualitas kerja menurun karena harus membagi pekerjaan. Selanjutnya subjek KM merasakan telah melakukan pekerjaan secara terstruktur namun dalam hal ini dapat menjadikan tidak terstruktur karena adanya target lain yang perlu dicapai. Hal tersebut menjadikan subjek KM merasa performa kerja sedikit banyaknya dipengaruhi oleh beban kerja yang ada karena kelelahan fisik setelah melakukan berbagai pekerjaan.

Aspek *frustation level* yang dirasakan oleh kelima subjek adalah merasa frustrasi, putus asa dan stress yang disebabkan oleh target yang belum tercapai. Berdasarkan hasil wawancara subjek DR dan HPS merasakan frustrasi apabila target belum tercapai dan pekerjaan itu menumpuk, selain itu adanya complain dari nasabah menjadikan mereka merasakan frustrasi. Disamping itu beban kerja yang berlebihan menjadikan subjek DR dan HPS merasa tidak aman, merasa dikejar-kejar dengan target yang ada. Selanjutnya subjek NJ merasakan frustrasi apabila terlalu memikirkan pekerjaan, merasa putus asa apabila terlalu banyak yang dikerjakan disamping target yang perlu dicapai hal ini menjadikan subjek NJ berpikiran untuk keluar dari pekerjaan. Selanjutnya subjek RA dan subjek KM merasakan adanya rasa frustrasi, stress dan merasa tidak aman dengan pekerjaan mereka hal ini karena tekanan yang diberikan oleh atasan kemudian target belum tercapai dan pekerjaan yang berlebihan.

Ketika karyawan bekerja perusahaan akan melihat bagaimana para karyawannya bekerja, apakah mereka telah memenuhi keinginan perusahaan atau tidak. Perusahaan akan melihat bagaimana kinerja karyawannya. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.

Gambaran *workload* pada kinerja karyawan Bank BRI unit X di Kota Banjarmasin melihat berdasarkan hasil wawancara kepada kelima subjek bahwa mereka merasakan beban kerja yang berlebihan yang

membuat aktivitas fisik yang melelahkan kemudian tuntutan mental dan waktu yang ada di perusahaan tersebut mereka harus bekerja dengan ritme yang cepat dalam menyelesaikan target hal ini menjadikan performa kerja kelima subjek menurun dan menyebabkan frustrasi hingga putus asa.

Karyawan Bank BRI dalam mengatasi gambaran workload yang ada melihat hal tersebut mereka selalu mencoba untuk membagi pekerjaan terlebih dahulu seperti memprioritaskan pekerjaan yang utama disamping adanya pekerjaan tambahan lainnya, kemudian mencoba untuk berdamai dengan keadaan yang mereka alami hal ini karena untuk mencari pekerjaan dimasa sekarang ini sangat sulit.

2. Faktor Yang Mempengaruhi *Workload* Pada Kinerja Karyawan Bank BRI Unit X di Kota Banjarmasin

Kinerja dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai karyawan, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan organisasi, hasil kerja tersebut disesuaikan dengan yang diharapkan organisasi, melalui kriteria atau standar yang berlaku dalam organisasi. Berhasil tidaknya kinerja yang dicapai organisasi tersebut dipengaruhi kinerja karyawan secara individual maupun kelompok. Dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan maka semakin baik kinerja organisasi.

Workload merupakan sejumlah pekerjaan baik pekerjaannya maupun pekerjaan tambahan yang diterima karyawan oleh pihak

organisasi untuk diselesaikan dan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut sudah ditentukan atau memiliki jangka waktu yang terbatas.

Faktor yang mempengaruhi *workload* menurut Suwatno dan Priansa mengungkapkan bahwa ada sejumlah faktor yang mempengaruhi *workload* antara lain:⁴

a. Faktor lingkungan fisik

Faktor lingkungan fisik ini adalah lingkungan kerja atau karyawan itu sendiri. Kondisi fisik dalam lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja seperti ruang kerja, relevansi pengaturan meja kerja, fasilitas kantor dan lainnya. Ini memiliki pengaruh besar pada kenyamanan karyawan. Sarana dan prasarana kerja yang tidak sesuai juga akan mempengaruhi efektivitas kerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja juga mempengaruhi kepuasan atau kenyamanan kerja seperti cahaya, intensitas suara (kebisingan), sirkulasi udara, suhu lingkungan. Hal ini akan dapat mempengaruhi kondisi individu dalam melaksanakan tugasnya. Lingkungan fisik yang dialami oleh karyawan bank BRI meliputi cuaca yang kurang mendukung pada saat dilapangan, suasana kantor yang kadang berisik, kemudian tidak adanya fasilitas kantor seperti kendaraan operasional maupun mantel jas hujan

⁴ Suwatno dan Priansa, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*.

b. Faktor lingkungan psikologis

Lingkungan psikologis di tempat kerja dapat memiliki efek positif dan efek negatif. Faktor psiko-lingkungan berhubungan dengan hubungan sosial dan keorganisasian karyawan. Situasi psikologis dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja individu seperti tugas yang berlebihan dan banyak atau waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditentukan. Hal ini akan menekan individu dan dapat menyebabkan stres. Lingkungan psikologis yang dialami oleh karyawan bank BRI unit X meliputi kurangnya dukungan dari atasan, kemudian tekanan yang datang dari mana saja tidak hanya dari atasan di kantor melainkan juga datang dari rumah.

Faktor yang mempengaruhi *workload* pada kinerja karyawan Bank BRI unit X di kota Banjarmasin ini berdasarkan hasil wawancara peneliti diatas bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *workload* pada kinerja karyawan pada kelima subjek penelitian dipengaruhi oleh faktor lingkungan fisik seperti cuaca kadang berubah-ubah pada saat dilapangan yang membuat karyawan sulit untuk melakukan kunjungan kerumah nasabah, kemudian akses jalan yang sulit juga menjadikan faktor dalam yang mempengaruhi beban kerja karyawan pada saat bekerja, kemudian suasana di kantor yang kadang berisik membuat pekerjaan jadi tidak fokus yang membuat menumpuknya beban kerja.

Lebih lanjut faktor yang mempengaruhi workload pada kinerja karyawan di Bank BRI Unit X yakni faktor psikologis yang meliputi tekanan yang datang darimana saja tidak hanya dari atasan di kantor namun juga dirumah yang menimbulkan stress secara psikologis dan membuat workload bertambah, kemudian beban kerja tidak hanya soal tugas melainkan juga pikiran yang berat, kemudian stress memikirkan target portopolio dan angsuran nasabah yang membuat berpikir apakah sanggup seorang diri, kemudian kurangnya dukungan dari rekan kerja yang membuat menurunkan motivasi dan meningkatkan beban kerja kemudian ketidakpastian jobdesk yang sangat banyak untuk dikerjakan.

Kemudian solusi yang dilakukan oleh karyawan Bank BRI Unit X di Kota Banjarmasin yakni mengusulkan penggunaan alat pelindung kerja kerja seperti jas hujan yang harusnya diberikan oleh perusahaan, kemudian penjadwalan ulang kunjungan saat cuaca ekstrem dengan persetujuan pimpinan yang bertanggung jawab, kemudian karyawan berharap adanya bimbingan dari atasan secara personal terkait pencapaian target dan pembagian tugas yang lebih realistis sesuai dengan kapasitasnya, kemudian penyusunan *job description* yang terstruktur.

Istilah kerja dalam Islam bukanlah semata-mata merujuk kepada mencari rezeki untuk menghidupi diri dan keluarga dengan menghabiskan waktu siang maupun malam, dari pagi hingga sore, terus menerus tidak mengenal lelah, tetapi kerja mencakup segala bentuk amalan atau pekerjaan yang mempunyai unsur kebaikan dan keberkahan bagi diri,

keluarga dan masyarakat sekelilingnya serta negara. Dengan kata lain, orang yang bekerja adalah mereka yang menyumbangkan jiwa dan tenganya untuk kebaikan diri, keluarga, masyarakat maupun negara tanpa menyusahkan dan menjadi beban bagi orang lain.⁵

Dasar bekerja adalah niat yang akan membedakan suatu Tindakan itu berupa kebajikan atau tidak. Ditegaskan bahwa merupakan satu kewajiban kepada setiap manusia untuk melakukan yang terbaik dalam memikul amanah dan tanggungjawab karena Allah tidak akan memberatkan seseorang dengan segala sesuatu yang tidak akan memberatkan seseorang dengan sesuatu yang tidak mampu dilakukannya.

Workload yang dialami oleh para subjek penelitian ini apabila dilihat dalam pandangan islam bahwa dalam suatu pekerjaan terdapat batasan yang harus dipatuhi dalam Islam seperti menjaga keseimbangan antara dunia akhirat. Hal ini terdapat dalam Q.S Al-Qasas/28: 77:

وَأَتَّبِعْ فِيْمَا آتَىكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيْبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِيْنَ

Artinya: “Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.” (Q.S Al-Qasas/28: 77)

⁵ Walian, “Konsepsi Islam Tentang Kerja Rekonstruksi Terhadap Pemahaman Kerja Seorang Muslim,” 64.

Selanjutnya perkataan dari sahabat (atsar) yang terkenal dari Ali bin Abi Thalib yang di sebutkan oleh Imam Al-Bayhaqi dalam Az-Zuhd al-Kabir diriwayatkan secara mawqūf dari Ali bin Abi Thalib:

اعْمَلْ لِدُنْيَاكَ كَأَنَّكَ تَعِيشُ أَبَدًا، وَاعْمَلْ لِآخِرَتِكَ كَأَنَّكَ تَمُوتُ غَدًا

Artinya: “*Bekerjalah untuk duniamu seakan-akan engkau akan hidup selamanya. Dan bekerjalah untuk akhirat seakan-akan engkau akan mati besok pagi*”.

Menurut Imam Asy-Sy’rawi makna dari *atsar* ini adalah bahwa kita bekerja untuk mendapatkan hal-hal duniawi cukup seperlunya saja. Hal ini karena dianjurkan untuk berpikir bahwa akan hidup selamanya sehingga hari esok masih ada dan masih banyak waktu untuk melakukannya.⁶ Melihat hal ini maka apa yang dilakukan oleh para subjek penelitian dalam bekerja telah melebihi Batasan bekerja dalam Islam hal ini terlihat dalam ayat Al-Quran dan hadis tersebut yang memberikan makna bahwa dalam bekerja untuk mendapatkan hal duniawi secukupnya saja.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna, terdapat kelemahan, kekurangan dan juga keterbatasan. Berdasarkan pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dapat lebih diperhatikan bagi peneliti–peneliti yang akan datang untuk menyempurnakan

⁶ Saifulloh Saifulloh, “Etos Kerja Dalam Perspektif Islam,” *Jurnal Sosial Humaniora* 3, no. 1 (2 Juni 2010), <https://doi.org/10.12962/j24433527.v3i1.654>.

penelitian ini di waktu yang akan datang. Adapun beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Pengumpulan data yang dihimpun hanya terkait wawancara bersama subjek yang terbatas sehingga penelitian terkesan hanya mendapatkan informasi dari satu pihak. Pada penelitian yang akan datang, peneliti selanjutnya dapat mewawancarai berbagai pihak yang ikut terlibat.
2. Keterbatasan pengetahuan peneliti tentang karyawan yang mengalami workload pada pekerjaan
3. Wawancara yang bersifat semi struktur