

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan unit *frontliner* di Panin Bank Cabang Bogor, yang terdiri dari customer service dan teller. Pengambilan responden dilakukan secara *sampling* jenuh dengan jumlah karyawan pada *frontliner* Panin Bank Cabang Bogor yaitu sebanyak 53 orang, untuk 1 kantor cabang utama, 9 kantor cabang pembantu dan 2 kantor kas.

B. Metoda/ Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian terhadap cara mengumpulkan semua data dan informasi yang diperoleh pada lokasi penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis keadaan sebenarnya secara kualitatif, akan tetapi dalam beberapa analisis digunakan juga data kuantitatif.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan yaitu wawancara, kuesioner dan studi pustaka berupa dokumen, laporan-laporan dan sebagainya yang dapat menunjang penelitian ini.

D. Metoda Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, data yang dikumpulkan diklasifikasikan menjadi data yang dibutuhkan dan cara pengumpulan datanya:

1. Data yang dibutuhkan

Data penelitian yang dibutuhkan mencakup data primer dan data sekunder. Data primer dilakukan dengan wawancara langsung pada Kepala Operasional Panin Bank Bogor. Pimpinan merupakan pihak yang lebih berkompetensi dan mengetahui tentang kebutuhan pegawai serta prestasi kerja karyawan di perusahaan. Sedangkan data sekunder dari penelitian ini bersumber dari dokumen-dokumen perusahaan, buku-buku laporan dan sebagainya.

2. Cara pengumpulan data responden

Cara pengumpulan data responden dilakukan mengacu pada dua cara:

- a. Pengamatan dan mengisi kuesioner: kegiatan mengumpulkan data langsung di lapangan (perusahaan) sehingga diketahui aspek-aspek tertentu dari kebutuhan pegawai.
- b. Studi pustaka: suatu cara untuk memperoleh informasi dengan membaca dan mempelajari literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisi data menggunakan formulir mengenai aspek-aspek yang akan diperiksa. Formulir tersebut diperoleh dengan deskripsi pekerjaan pegawai, bagaimana persepsi pegawai dengan deskripsi pekerjaannya, frekuensi pelaksanaan pekerjaan tersebut dalam setahun dan jumlah beban kerja berdasarkan waktu rata-rata pegawai menyelesaikan pekerjaan.

Proses pengolahan data tersebut memiliki beberapa tahapan proses, antara lain sebagai berikut:

1. Menghitung waktu kerja efektif yang tersedia bagi pegawai selama satu tahun. Perhitungannya menurut Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara:

$$\text{Hari Kerja Efektif} = X_1 - (X_2 + X_3 + X_4 + X_5)$$

Keterangan:

X_1 = Jumlah hari menurut kalender

X_2 = Jumlah hari sabtu dan minggu dalam 1 tahun

X_3 = Jumlah hari libur dalam 1 tahun

X_4 = Jumlah cuti dalam 1 tahun

X_5 = lain-lain (sakit, izin, dan lain-lain)

Waktu efektif = 80% x jam kerja/ hari

2. Menganalisis beban kerja pegawai

Analisis beban kerja dilaksanakan secara sistematis dengan tahapan yaitu pengumpulan data beban kerja. Sebelum melakukan pengumpulan data, terlebih dahulu akan dilakukan pengkajian organisasi sehingga memperoleh kejelasan mengenai:

- a. tugas pokok dan fungsi;
- b. rincian tugas; dan
- c. rincian kegiatan.

Setelah melakukan pengkajian organisasi, pelaksanaan pengumpulan data dapat dilakukan dengan :

- a. menyebarkan formulir isian
- b. wawancara; dan
- c. observasi.

Berikut adalah contoh perencanaan form analisis beban kerja pegawai:

No	Uraian	Satuan	Waktu	Waktu Kerja	Beban
	Tugas	Hasil	Penyelesaian	Efektif	Kerja
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

3. Menghitung jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan

Perhitungan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan dengan cara:

Waktu Penyelesaian (Kolom 4) x Beban Kerja (Kolom 6)

Waktu Kerja Efektif (Kolom 5)