

LAMPIRAN

INSTRUMEN OBSERVASI

No	Aspek yang diamati	Indikator	Deskripsi
1	peneliti mengamati gejala <i>burnout</i> yang dialami oleh karyawan	karyawan tampak stres, jenuh, lelah, capek dan sering menghela nafas panjang	penulis melihat ketiga informan mengalami hal yang sama
2	Peneliti mengamati perilaku karyawan dalam melayani nasabah	Perubahan mood, kurang teliti dan tidak fokus, merasa terbeni	Terlihat karyawan yang berusaha untuk menenangkan nasabah yang tidak sabaran dan buru-buru. Terkadang karyawan sudah tidak teliti dan responnya terhadap nasabah pun kadang berbeda seperti raut wajah yang terpaksa tersenyum dan merasa terbebani
3	Peneliti melihat hubungan antar karyawan dan juga pimpinan	terlihat karyawan merasa tertekan dan merasa tidak nyaman	Sesuai observasi lapangan yang dilakukan peneliti selama melakukan magang terlihat karyawan merasa tertekan dan tidak nyaman dengan rekan kerja
4	peneliti mengamati respons karyawan terhadap tugas yang berlebihan	Stres, sering lembur, dan menunda pekerjaan	saat karyawan menerima tugas yang berlebih terlihat karyawan sering lembur, stres, dan juga

			biasa menunda pekerjaan
	Peneliti melihat semangat karyawan dalam melaksanakan tugasnya	peneliti melihat karyawan sering terlambat, terlihat jenuh, dan kadang terlihat tidak memiliki energi dan karyawan sering ijin	Terlihat karyawan sering terlambat ketika masuk kantor dan juga ketika karyawan tiba di kantor biasanya bercerita bahwa tidak ada semangat di pagi hari saat berangkat kerja dan juga karyawan sering meminta ijin untuk urusan komunitas luar atau acara keluarga.
6	Peneliti mengamati perilaku dan emosi nasabah yang dilayani oleh karyawan	Marah-marah karena sistem baru (pegadaian digital)	Nasabah sering marah-marah karena adanya aturan baru saat transaksi harus menggunakan aplikasi pegadaian digital apalagi yang sudah lama berlangganan
7	Peneliti mengamati gerak gerik dan perilaku karyawan saat melakukan wawancara	Terlihat karyawan tidak nyaman, sangat berhati-hati menyampaikan argumennya, dan merasa tertekan oleh atasan	Saat peneliti melakukan wawancara terjhusus untuk informan kedua dan ketiga, karyawan merasa sangat tidak puas dalam menyampaikan argumen yang sesungguhnya karena adanya atasan saat melakukan wawancara dan karyawan masih dalam kontrol pimpinan.

PEDOMAN DAN INSTRUMEN WAWANCARA

VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN
<i>Burnout</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelelahan emosional 2. Depersonalisasi 3. Kurangnya Prestasi Diri 4. Kelelahan fisik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelelahan emosional <ol style="list-style-type: none"> a. Ceritakan pengalaman emosional anda yang melelahkan dalam pekerjaan selama sebulan terakhir dan kondisi seperti apa yang memicu hal itu? b. Apakah anda sering merasa sangat lelah saat pulang dari kantor? c. Bisa dijelaskan apakah anda pernah merasa kehilangan minat dan semangat kerja? d. Apakah kelelahan kerja membuat anda merasa susah dalam mengatasi tuntutan pekerjaan atau mencapai banyak target? 2. Depersonalisasi <ol style="list-style-type: none"> a. Bisa diceritakan apakah anda pernah menjauhkan diri dari rekan kerja dan dalam kondisi yang bagaimana? b. Apakah anda pernah merasa sinis terhadap rekan kerja dan pekerjaan anda? bisa diceritakan c. Apakah anda merasa terbebani oleh pekerjaan anda dan pekerjaan seperti apa yang anda rasa berat atau membebani? 3. Kurangnya prestasi diri <ol style="list-style-type: none"> a. Apakah anda sudah puas

		<p>dengan hasil kerja anda?</p> <p>b. Ceritakan apakah anda selalu merasa produktivitas kerja anda menurun dan dalam kondisi yang bagaimana?</p> <p>c. Apakah pekerjaan yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan anda?</p> <p>4. Kelelahan fisik</p> <p>a. Apakah anda sering merasa capek setelah pulang dari kantor dan apakah itu berpengaruh pada pola makan dan pola tidur anda?</p> <p>b. Bisakah anda jelaskan gejala fisik yang anda alami akibat kelelahan kerja, seperti sakit kepala, sakit punggung, dan apakah itu berpengaruh pada pola makan dan pola tidur?</p>
Kinerja karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kuantitas kerja 2. Kualitas kerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kuantitas hasil <ol style="list-style-type: none"> a. Bisa diceritakan berapa target yang sudah ditetapkan dan berapa jumlah transaksi yang harus diselesaikan perhari? b. Bisa dijelaskan apakah anda selalu menyelesaikan tugas yang diberikan tetap waktu? c. Apakah target yang sudah ditetapkan sesuai dengan hasil yang sebenarnya dicapai? d. Berapa lama waktu yang anda butuhkan untuk memproses satu transaksi gadai atau angsuran lainnya?

		<ul style="list-style-type: none">e. Bisa dijelaskan berapa banyak uang yang dikelola dalam satu hari?f. Bagaimana cara anda ketika menghubungi nasabah yang sudah melewati batas waktu transaksi?g. Strategi apa saja yang anda gunakan untuk menawarkan produk pegadaian kepada nasabah? <p>2. Kualitas kerja</p> <ul style="list-style-type: none">a. Jelaskan apakah ada kesalahan dalam pencatatan transaksi yang dilakukan?b. Hal apa yang biasa mempengaruhi anda dalam menyelesaikan tugas tepat waktu dan ketelitian dalam mengerjakan tugas?c. Bisa dijelaskan apakah anda biasa menerima komplain tentang transaksi dan dokumen yang dibuat, dari nasabah, rekan kerja, dan pimpinan?d. Bagaimana anda memastikan bahwa semua dokumen dan bukti transaksi telah lengkap dan akurat atau sesuai dengan SOP?e. Akhir-akhir ini apakah ada keluhan nasabah terkait dengan pelayanan anda? ceritakanf. Ceritakan pengalaman anda saat menangani transaksi yang rumit, dan
--	--	---

		<p>apa yang anda lakukan?</p> <p>g. Bagaimana anda menyikapi jika ada dokumen yang tidak lengkap dan tidak valid?</p> <p>h. Apa yang anda lakukan jika sistem pembayaran mengalami gangguan?ceritakan</p> <p>i. Bagaimana anda menjaga kualitas kerja ketika harus menalankan beberapa tugas sekaligus dalam waktu yang bersamaan?</p>
--	--	--

Nama		Informan 1
Jenis Kelamin		Laki-Laki
Usia		36 Tahun
Jabatan		Kasir
Lama Bekerja		4 Tahun
Pewawancara		Ee langsung saja pertanyaan pertama le, ceritakan bagaimana pengalaman emosional anda yang melelahkan yang melelahkan selama sebulan terakhir dan kondisi apa yang memicu hal itu?
Informan		Kalau pengalaman emosional sepanjang bulan terakhir yang melelahkan termasuk itu salah satunya nasabah yang terlalu banyak bertransaksi karena seperti yang diketahui kantor ini, unit yang ada di rantepao itu ee kalau dibandingkan dari ketiga unit yang ada di rantepao, di bolu, di pasar pagi, dan di rantepao ini, e kantor ini yang paling tinggi ee targetnya e paling tinggi OSLnya istilahnya eee nasabahnya paling banyak na akhirnya karena paling banyak nasabahnya jadi nasabah banyak datang bertransaksi dan selain itu dari pagi sampai sore kita melayani banyak nasabah dan ditambah ada target dari kantor untuk penambahan nasabah baru, ya jadi ada target untuk penambahan nasabah baru jadi sepanjang bulan ini kami ditugaskan untuk mencari nasabah baru, jadi strateginya juga itu yang membagikan ee minyak goreng kepada nasabah. Itu yang kami lakukan sudah dua kali di alun-alun jadi kalau sudah selesai kerja disini kami ke alun-alun kebetulan ada acara disana untuk ee pameran dan disitu kami mencari nasabah baru. Jadi disitu ee sangat melelahkan karena sudah sepanjang hari kerja tapi kita harus pergi lagi kerja untuk menjaga pameran atau stan di alun-alun yaa.
Pewawancara		Ee terus itu yang mi bilang tadi kak banyak target atau tinggi targetnya. Trus kalau

		disini sebagai kasir apa-apa saja targetmi kak?
Informan		Kalau ee targetki itu secara umum tapi kita kerjakan secara bersamaan dengan pengelola termasuk dengan target pencapaian emas bahwa ee sebulan ini kita harus mencapai target. Misalnya sekian gram, nasabah baru sekian nasabah baru, ya jadi seperti itu. Jadi setiap kantor itu sudah ditetapkan target masing-masing dan target itu ditugaskan ee ketika dikeluarkan di kantor ini maka itu juga menjadi tanggung jawab kami. Jadi termasuk target pencapaian emas jadi itu juga menjadi ee tugas kami untuk menambah penjualan emas dan juga kalau misalkan untuk nasabah baru itu juga tugas kami, sekalipun itu bagian dari tugas pengelola tapi ee tetap saja itu menjadi tugas kami karena kan misalnya imput nasabah baru kami yang kerjakan dan juga untuk penjualan kita yang melakukan promosi kepada nasabah, yaa kita tetap kerjakan bersama-sama dengan pengelola.ya begitu
Pewawancara		Pertanyaan kedua pak, apakah anda sering merasa sangat lelah saat pulang dari kantor
Informan		Kalau merasa sangat lelah tidak sering ji tapi pernah da ada beberapa waktu seperti yang saya bilang tadi ada mungkin lembur dan mungkin ada pameran-pameran na disitu kita merasa lelah karena sudah sepanjang hari kita melayani dikantor namun ee sorenya kita harus melakukan pameran dan itu yang kadang melelahkan sehingga tugas kami sebagai kasir itu kita harus fokus sepanjang hari. Itu yang pernah saya jelaskan sebelumnya kalau tidak fokus bisa saja ada kesalahan yang terjadi misalnya kesalahan pembayaran atau kesalahan menerima uang nah kalau misalnya kita salah dalam membayar itu akan membuat nasabah memberikan protes

		<p>kepada pelayanan atau ketika saya membayar lebih, mungkin nasabahnya tidak akan protes namun saya yang akan tekor, saya akan mengganti dan akhirnya itu akan menjadi masalah lagi maknanya harus sepanjang hari itu harus berusaha fokus, nah harus berusaha fokus karena kalau tidak fokus ee pasti akan menimbulkan masalah na maknanya jangankan uang ee seperti yang saya selalu bilang misalkan ada kelengkapan dokumen saja yang kurang itu emejadi masalah lagi kalau ada yang kurang jadi sepanjang hari itu kita harus berusaha fokus dan tenang akhirnya ee kadang saya berfikir lelah fisik dan lelah ini juga emosional</p>
Pewawancara		<p>Itu yang mi bilang tadi kak lembur, apakah itu sering atau? Seperti pas saya masih magang disini saya liat bapak sering lembur pulang malam?</p>
Informan		<p>Ya jadi kalau misalnya ee lembur tidak sering, Cuma kadang kalau saya disini saya memhami tugas dan tanggung jawab saya dan saya tidak mau pusing dikemudian hari jadi saya berusaha untuk menyelesaikan tugas ee sore hari itu, jadi maksudnya saya berusaha menyelesaikan pekerjaan hari itu supaya besoknya tidak membebani jadi ee kadang misalkan saya tinggal bukan karena lembur namun inisiatif sendiri untuk mengerjakan pekerjaan ya jadi maksudnya saya tinggal bukan karena disuruh lembur tapi karena saya sendiri yang tinggal untuk menyelesaikan tugas.</p>
Pewawancara		<p>Bisa dijelaskan apakah anda pernah merasa kehilangan minat dan semangat kerja? Kayak pernah komi ka merasa mau sekali menyerah dari pekerjaan tapi karena ada hal yang dipikirkan atau tanggung jawab?</p>
Informan		<p>Yaa jadi kadang ee pernah tapi maksudnya mungkin hanya kepikiran bahwa ternyata</p>

		ini pekerjaan sangat melelahkan tetapi ee kembali menyadari bahwa itulah yang menjadi tugas dan pekerjaan saya saat ini jadi saya harus mengerjakan dan melakukannya dengan baik ya
Pewawancara		Terus apakah kelelahan kerja membuat anda merasa susah dalam mengatasi tuntutan pekerjaan atau mencapai banyak target?
Informan		Ya kalau kisasnya kelelahan kerja itu, bukan susah dalam mengatasi tuntutan pekerjaan tetapi e karena tuntutan pekerjaan harus dikerjakan jadi ee kita saja yang mengatur bagaimana supaya pekerjaan itu sekalipun itu lelah, kita kembali berfikir bahwa harus dikerjakan karena kalau tidak justru tambah menambah susah siri dan bukan Cuma diri kita sendiri tapi mungkin satu kantor akan terpengaruh juga kalau tidak dikerjakan
Pewawancara		Lanjut kak, bisa diceritakan apakah anda pernah menjauhkan diri dari rekan kerja dan dalam kondisi yang bagaimana?
Informan		Kalau menjauhkan diri dari rekan kerja.... tidak pernah ji saya menjauhkan diri dari rekan kerja kecuali mungkin ada rekan kerja yang dulu karena artinya orang itu ee kurang bersahabat atau tidak akrab dan susah untuk di ajak bergaul tapi memang bukannya kita yang susah di ajak bergaul namun mereka yang susah untuk bergaul dengan kita ee memang ada juga itulah setiap orang mempunyai karakter yang berbeda-beda jadi tidak semua orang itu gamoang ditemani bergaul.
Pewawancara		Apakah anda pernah merasa sinis terhadap rekan kerja dan pekerjaan anda? bisa diceritakan
Informan		Iya kalau misalnya merasa sinis terhadap rekan kerja, e mungkin bukan saya yang sinis tapi orang itu yang ee anu karena maksudnya orangnya yang toxic to makanya ee jadi kadang ee susah diajak untuk kerja sama dalam tim, kurang kerja

		<p>samanya karena mungkin kalau di bilang perempuan na ga semua juga permempuan sama, yaa saya juga tidak tahu apa faktornya sampai kadang ada orang yang susah bekerja dalam tim e yang sebenarnya itu adalah kesalahannya tapi kita yang diomelin jadi dia manipulasi jadi kadang ee saya bilang dalam hati adu kenapa ada orang yang seperti itu jadi kita menyadari bahwa di dalam lingkungan pekerjaan kita menyadari bahwa tidak selamanya kita akan bersama-sama dengan orang yang ee cocok dengan kita, ada kalanya kita akan bersama-sama dengan orang yang e mungkin seperti itu sikapnya kayak toxic dan ada kalanya juga tidak karena kan terbuktimi sekarang kan tidak lagi bersama dengan itu tetapi saya kembali mengingat ketika orang itu masuk ke lingkungan yang lain justru dia yang ditekan dengan orang lain juga</p>
Pewawancara		<p>Ee itu pas kerja komi sama itu yang rekan kerja toxic to berpengaruh ka sama kinerjami itu kak?</p>
Informan		<p>Kalau berpengaruhb sama fokus iyah, karena kita kurang nyaman tapi kalau misalnya ee untuk ee mencapai target atau melaksanakan tugas dengan baik tidak terlalu berpengaruh ji karena saya tetap e melaksanakan tugasku saya tidak boleh terpengaruh dengan sikapnya orang yaa</p>
Pewawancara		<p>Oke lanjut apakah anda merasa terbebani oleh pekerjaan anda dan pekerjaan seperti apa yang anda rasa berat atau membebani?</p>
Informan		<p>Kalau merasa terbebani tidak juga tapi memang ada kalanya ada pekerjaan itu yang sangat berat yaitu anu e emang tanggung jawab tapi tanggung jawab itu misalnya tanggung jawab keuangan karena kita kan yang kelola uang itu yaa ee melakukan pembayaran dan menerima uang artinya kita yang pegang uang dan</p>

		mengelola uang lah akhirnya salah satu tugas kita adalah ee bagaimana caranya supaya uang itu supaya pas pas. Jadi kadang yang seperti saya bilang itu kita takut sama pemeriksa yaa artinya mereka mengawasi aturan-aturan jadi kita harus taat sama aturan itu. Karena jangankan ratusan atau jutaan 500 rupiah kurang saja kita ditegur atau bahkan langsung di berikan surat. Ee tanggung jawab itu yang bukan berat juga namun itu sudah menjadi tanggung jawab
Pewawancara		Lanjut pak apakah anda sudah puas dengan dengan hasil kerja anda?
Informan		Yaa kalau dikatakan puas terhadap hasil kerja bisa dilihat dari target yang dicapai. Na misalkan target yang kami capai puji Tuhan tercapai seperti target emas dan nasabah-nasabah bar itu tercapai dan itu yang membuat kami cukup puasa dan itu adalah bagian dari prestasi kami dan pimpinan dan pusat serta wilaya jadi itu yang bisa membuat kita puas dengan hasil kerja.
Pewawancara		Bisa diceritakan apakah anda merasa produktivitas kerja anda menurun dan dalam kondisi yang bagaimana?
Informan		Kalau prodktivitas kerja menurun mungkin kalau pas lagi kurang enak badan dan memang kalau pas lagi sangat lelah dan tiba-tiba nasabah itu menjadi sangat banyak akhirnya ee produktivitas kerja jadi menurun
Pewawancara		Lanjut apakah pekerjaan yang diberikan sudah sesuai dengan pekerjaan anda?
Informan		Yaa kalau pekerjaan yang diberikan selama ini karena sudah berapa tahun bekerja disini saya merasa bahwa pekerjaan yang diberikan sudah sesuai degan kemampuan saya yang saya miliki selama ini.
Pewawancara		Lanjut apakah anda sering merasa lelah setelah pulang dari kantir dan apakah itu

		berpengaruh terhadap pola makan dan pola tidur anda?
Informan		Kalau merasa capek setelah pulang dari kantor, mungkin biasa terjadi tapi tidak sering, memang biasa karena itu mi kayak saya bilang sepanjang hari harus fokus capek pikiran dan capek fisik dan akhirnya kayak kita juga capek dan kalau berpengaruh pada pola makan mungkin juga, mungkin menurun karena ketika saya capek pulang langsung tidur dan kalau pola tidur yaa berpengaruh juga kadang lambat kik tidur kadang uga langsung tidur karena capek yaa
Pewawancara		Oke lanjut bisakah anda jelaskan gejala fisik yang anda alami akibat kelelahan kerja, seperti sakit kepala, dan sakit punggung?
Informan		Iya, kalau kelelahan kerja belum ji sampai sakit kepala tapi pegal-pegal, sakit punggung juga kadang-kadang.
Pewawancara		Lanjut bisa diceritakan berapa target yang sudah ditetapkan dan berapa jumlah transaksi yang harus diselesaikan perhari?
Informan		Kalau target yang sudah ditetapkan, seperti yang sudah saya sampaikan tadi kalau target itu banyak seperti target nasabah baru, target ee emsa, penuaan emas, dan target memberikan dan menawarkan kepada nasabah untuk penggunaan aplikasi pegadaian digital. Kalau target itu kadang dibagi misalkan target nasabah baru itu khususnya kami ditargetkan 10 nasabah baru perhari. Sebenarnya kalau nasabah sendiri yang datang pasti susah itu karena mungkin ada tapi 1 atau 2, 3 ka lah yang dimaksud nasabah baru itu yang belum pernah bertransaksi, tapi selalu ada cara untuk strategi mengatasinya seperti yang kami lakukan di alun-alun yaitu membagikan minyak goreng gratis dan

		menawarkan kepada nasabah. Jadi target-target itu diberikan pertahun tapi kami membagi perhari dan hal itu di kontrol dari pusat
Pewawancara		Pertanyaan selanjutnya bisa dijelaskan apakah anda selalu mengerjakan tugas sesuai dengan tugas yang telah diberikan?
Informan		Untuk menyelesaikan tugas, yaa puji Tuhan selama saya disini tetap waktu jhi
Pewawancara		Biasa komi ka lembur kak atau?
Informan		Kan ada pekerjaan itu yang harus dicapai tahunan, misalnya ada yang harus dicapai perminggu seperti yang telah saya jelaskan diwawancara sebelumnya bahwa ada target harian, mingguan dan tahunan na itu sudah di atur tapi puji Tuhan selama ini sesuai ji dengan waktu yang telah ditentukan
Pewawancara		Selanjutnya apakah target yang sudah ditetapkan sesuai dengan hasil yang sbenarnya dicapai?
Informan		Ya itumi yang saya bilang tadi target yang diberikan puji Tuhan tercapai ji karena maksudnya karena kalau tidak itu kita akan dimonitoring dari pusat jadi ee terbukti juga dari setiap pencapaian-pencapaian yang diberikan dan ada juga apresiasi yang diberikan dan itu sebagai bukti bahwa terpai.
Pewawancara		Berapa lama waktu yang anda butuhkan untuk memproses satu transaksi gadai atau angsuran lainnya?
Informan		Yaa kalau kami disini ee sesuai aturan perusahaan setiap morning breafing juga kami selalu diingatkan ee bahwa bagaimana caranya supaya kita dapat melayani nasabah dengan cepat karena itu adalah bagian dari kepuasan transaksi nasabah ee misalnya untuk transaksi gadai tidak lebih dari 5 menit ktu apalagi kalau misalnya Cuma membayar sebentar sekaoi, Cuma terima uang, imput dan dicetak.

		Kecuali kalau kisalnya ada kendala jaringan, itu biasa yang menjadi kendala jadi kita sampaikan dengan nasabah bahwa mohon maaf pelayanan tiak seperti biasanya karena sedang ada kendala jaringan error.
Pewawancara		Kemudian bisa dijelaskan berapa banyak uang yang dikelola dalam satu hari?
Informan		Ee itu tidak sama, maksudnya tergantung transaksi pada hari itu, misalnya pada hari ini abnyak yang melakukan transaksi atau datang membayar dan banyak yang menggadai jadi tidak selamanya sama, khusus hari ini itu uang yang mani kelolah kurang lebih 28 juta selama sepanjang hari ini. Itu yang kami kelola sepanjang hari ini. Namun itu semua tidak semuanya tunai. Tujuan dari non tunia yaitu meminimalisir pencopetan dan memudahkan untuk menghitung uang.
Pewawancara		Selama kerja kak paling banyak transaksi yang diterima itu berapa
Informan		Biasa sampai 100 dan 200 juta namun kebanyakan yang transaksi nontunai atau ada yang melakukan pencairan yaa itu juga kalau ada lelang barang gadai yang jatuh tempo jadi banyak transaksi yang dilakukan.kalau pencairan sekarang sudah diusahakan untuk nontunai yaa meminimalisir kecopetan dan kesalahan transaksi
Pewawancara		Kemudian bagaimana cara anda menghubungi nasabah yang sudah lewat batas waktu transaksinya?
Informan		Ya kalau kami disini, ada selama saya disini, untuk menghubungi nasabah ada berapa cara, bisa dikirim lewat SMS, WA, dan ditelfon langsung jadi itu juga yang seharusnya tidak ada alasan bagi nasabah bilang kenapa barangnya di lelang karena jauh sebelum barang di lelang atau jatuh tempo, kita sudah menghubunginya

		terlebih dahulu dan itu ada catatan tersendiri kapan dan apa alasannya saat dihubungi. Jadi selalu ada dokumentasi ketika menelfon nasabah. Dan dokumen itu yang sebagai bukti ketika nasabah datang komplein
Pewawancara		Selanjutnya apakah ada kesalahan dalam pencatatan transaksi yang anda lakukan?
Informan		Ee itu biasa tapi tidak sering tapi walaupun itu ada itu akan menjadi pelajaran agar hal tersebut tidak terulang mengapa saya bilang itu tidak akan di ulang karena kita belajar dari kesalahan yang kita lakukan agar hal itu tidak terulang lagi. Dan walaupun kadang ada kalanya itu terjadi mungkin karena terlalu banyak masalah atau mungkin karena kita kurang fokus akhirnya itu bisa terjadi. Misalnya dalam kesalahan transaksi mungkin itu karena ketidak telitian kami dan kelalaian kami sehingga hal itu terjadi ya dan akan berdampak negatif pada kinerja organisasi jadi kita usahakan untuk meminimalisir kesalahan tersebut
Pewawancara		Lanjut kak, strategi apa saja yang anda gunakan untuk menawarkan produk oegadaian kepada nasabah?
Informan		Trateginya yaitu, misalnya tatap muka langsung contoihnya pada saat nasabah sedang melakukan pembayaran, sambil nasabah menunggu transaksi kita juga berusaha untuk menawarkan misalnya tabungan emas yaa kita tawarkan prodaknya dan manfaatannya supaya mereka tertarik, dan melalui media sosial juga seperi story-story instagram WA, dan facebook, dan juga chat langsung kepada nasabah.
Pewawancara		Lanjut hal apa yang biasa mempengaruhi anda dalam menyelesaikan tugas tepat waktu dan dan ketelitian dalam mengerjakan tugas?

Informan		Hal yang biasa mempengaruhi salah satunya adalah target, target yang telah ditentukan itu yang menjadi dasar atau ee motivasi kita untuk menyelesaikan tugas tepat waktu. Da ketelitian dalam mengerjakan seoeryi yang saya bialang tadi yiutu aturan, jadi ada aturan yang sudah diberikan dari perusahaan dan juga aturan itu sudah ada yang mengawasi namanya SPI, mereka ada pemeriksa setia transaksi dan dokumen yang ada sperti transaksi yang kami lakukan sepanjang hari dam mkenyusun laporan penutup setiap tutup kantor. Jadi alasan kena harus teliti supaya kita menyusahkan diri sendiri.
Pewawancara		Bisa dijelaskan apakah anda biasa menerima komplain tentang transaksi dan dokumen yang anda buat dari nasabah, rekan kerja, dan pimpinan?
Informan		Biasanya komplain itu dari nasabah, makanya ee setiap hari itu setiap transaksi yang kita lakukan baik itu gadai, pembayaran ke nasabah, harus didokumentasikan. Jadi ketika nasabah datang komlein itu kita memperlihatkan bukti dokumen yang telah diambil saat melakukan transaksi. Misalkan nasabah yang mengeluh karena pelayanan dan transaksi yang bermasalah di nasabah (sambil memperlihatkan bukti dokumen).
Pewawancara		Bagaimana anda memastikan bahwa semua dokumen dan bukti transaksi sudah telah lengkap dan akurat atau sesuai dengan SOP?
Informan		Jadi untuk memastikan bahwa dokumen dan buktinya sudah akurat sesuai dengan SOP itulah yang kami kerjakan setiap sore setelah tutup kantor, jadi setelah sore itu kita susun dokumen bahwa ini yang dikerjakan tadi. Jadi setiap pencairan ada dan semua bukti transaksi itu diperiksa dan dikumpulkan di sore hari sebagai arsip

		dan laporan setiap akhir bulan. Jadi itu bagian dari cara memastikan dan itu kami sebut rekonsiliasi.
Pewawancara		Selanjutnya akhir-akhir ini apakah ada keluhan nasabah terkait dengan pelayanan anda?
Informan		Pernah ada yang lambat masuk uangnya karena dia pakai Bank SULSER sehingga besoknya datang komplein dan itu karena kendala jaringan sehingga uangnya lambat masuk. Dan kalau misalnya keluhan-keluhan selalu bang ada dari nasabah yaa
		Lanjut ee bisa diceritakan pengalaman anda pengalaman anda saat menangani transaksi yang rumit, dan apa yang anda lakukan?
Informan		Ya jadi kalau misalnya transaksi yang rumit menurut pengalaman saya, ya tentunya kita panik tapi bersyukur kalau langsung ketahuan langsung dan kita langsung mengatasinya, misalnya pernah juga pernah salah satu nasabah dua orang datang transaksi bersamaan dan suratnya ketukar jadi terjadi kesalahan transaksi karena kurangnya ketelitian dan fokus akhirnya salah tranfer dan yang saya lakukan ya harus tetap tenang dan mencari solusi serta menenangkan nasabah.
Pewawancara		Lanjut bagaimana anda menyikapi jika ada dokumen yang tidak lengkap atau tidak valid?
Informan		Itu kalau tidak ada dokumen yang tidak lengkap kita dikantor ada verifikatorakhir disitu kita memastikan bahwa dokumen nasabah sudah lengkap yaa
Pewawancara		Lanjut apa yang anda lakukan jika sistem pembayaran mengalami gangguan? Ceritakan
Informan		Yaa ada beberapa solusi yang bisa ditawarkan yaitu bisa mengarahkan nasabah untuk bisa membayar dari aplikasi mobile banking atau mebayar di indomaret atau alfamidi kecuali kalau

		nasabah tidak memiliki android dan sudah lewat masah transaksi.
Pewawancara		Pertanyaan terakhir, bagaimana anda menjaga kualitas kerja ketika harus menjalankan beberapa tugas sekaligus dalam waktu yang bersamaan?
Informan		Yaa misalkan kasus saya saat ini, saya disini sering bertugas sebagai kasir karena kadang di bagian IT juga saya lebih paham disitu ketika ada kendala seperti itu dannketika ada kendala yang dihadapi oleh pengelola atau rekan kerja saja jadi saya yang akan membagi waktu untuk menyelesaikan transaksi saya dan memeriksa kendala yang di alami rekan kerja atau pengelola untuk menyelesaikan masalahnya. Berusaha untuk tetap profesional dan teliti. Supaya tidak terjadi kesalahan dan butuh kerja sama dari rekan kerja
Pewawancara		Okee kak terima kasih banyak atas waktunya
Informan		Okee dek

Nama		Informan 2
Jenis kelamin		Perempuan
Jabatan		Kasir
Lama bekerja		2 tahun
Pewawancara		Ceritakan pengalaman emosional anda yang melelahkan dalam pekerjaan selama sebulan terakhir dan kondisi seperti apa yang memicu hal itu?
Informan		Sebulan terakhir ini, jujur saja to, saya merasa sangat lelah secara emosional. Karena tekanan target yang tinggi, ditambah dengan beberapa masalah teknis dalam sistem, membuat saya merasa kewalahan. Terutama saat sistem pembayaran mengalami gangguan to, itu benar-benar membuat saya stres. Dan itu to harus kik menghadapi nasabah yang memiliki karakter yang berbeda-beda dan

		kadang ada nasabah yang menjengkelkan juga. Tapi itumi to harus kik tetap profesional. Itu ji
Pewawancara		Apakah anda sering merasa sangat lelah saat pulang dari kantor?
Informan		Yaa betul kalau misalkan saya pulang dari kantor kayak capek sekali mi, baru to kalau saya capek susah kag tidur. Itu ji
Pewawancara		Bisa dijelaskan apakah anda pernah merasa kehilangan minat dan semangat kerja?
Informan		Pernah, beberapa kali. Terutama saat menghadapi masalah berulang, seperti sistem yang error atau nasabah yang komplain. Tapi saya rasa pekerjaan adalah tanggung jawab yang harus tetap di lakukan sih.
Pewawancara		Apakah kelelahan kerja membuat anda merasa susah dalam mengatasi tuntutan pekerjaan atau mencapai banyak target?
Informan		Kalau lelah mungkin konsentrasi akan menurun dan akan rentan dalam melakukan kesalahan saat melakukan transaksi, dan akibatnya mood juga akan terganggu. Trus e iyah itu ji.
Pewawancara		Bisa diceritakan apakah anda pernah menjauhkan diri dari rekan kerja dan dalam kondisi yang bagaimana?
Informan		Ee jujur saja, saya merasa lebih suka menyendiri akhir-akhir ini. Bukan karena saya tidak suka dengan rekan kerjaku to, tapi saya merasa perlu ji waktu untuk menenangkan diriku setelah menghadapi tekanan kerj. Saya butuh waktu untuk sendiri agar bisa fokus dan tidak terlalu terbebani oleh masalah pekerjaan.
Pewawancara		Apakah anda pernah merasa sinis terhadap rekan kerja dan pekerjaan anda? bisa diceritakan
Informan		Ee saya rasa aman ji, teman kerja ya semua solid ji begitu
Pewawancara		Apakah anda merasa terbebani oleh pekerjaan anda dan pekerjaan seperti apa

		yang anda rasa berat atau membebani?
Informan		Emm saya rasa tidak terbebani sekali ji karena itu to sudah menjadi tanggung jawabnya kita jadi kita harus tetap profesional dan menjalankannya. Itu saja
Pewawancara		Apakah anda sudah puas dengan hasil kerja anda?
Informan		Yaa puas-puas mi saja karena selalu ji di gaji setiap bulan to heheh
Pewawancara		Ceritakan apakah anda selalu merasa produktivitas kerja anda menurun dan dalam kondisi yang bagaimana?
Informan		Ee kalau produktivitas kerja mungkin lebih meningkat jhi karena sekalipun ee lelah secara emosional atau secara fisik kita harus tetap semangat hehe
Pewawancara		Apakah pekerjaan yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan anda?
Informan		Ya kalau menurut saya sudah sesuai, tapi sekalipun banyaknya target yang harus diselesaikan ya tetap ji sesuai karena kita memang usahakan untuk mencapai target sebelum tiba waktu yang ditentukan.
Pewawancara		Apakah anda sering merasa capek setelah pulang dari kantor dan apakah itu berpengaruh pada pola makan dan pola tidur anda?
Informan		Em kalau capek yaa sering setiap pulang kantor pasti capek, trus itu juga sangat berpengaruh sama pola tidur. Kalau saya to susah kag tidur kalau capek kag. Tapi kan biasa to ada orang yang langsung tidur kalau capek to. Tapi kalau saya tidak mala kebalikannya, begitu ji.
Pewawancara		Bisakah anda jelaskan gejala fisik yang anda alami akibat kelelahan kerja, seperti sakit kepala, sakit punggung, dan lainnya?
Informan		Yaa betul saya sering pusing atau sakit kepala, dan juga pegal-pegal dan sakit punggung saat sepulang kerja yaa itu saja
Pewawancara		Bisa diceritakan berapa target yang sudah ditetapkan dan berapa jumlah transaksi

		yang harus diselesaikan perhari?
Informan		Target transaksi per hari sekitar 50 transaksi. Jumlah ini terkadang sulit dicapai, terutama saat sistem mengalami gangguan. Dan e kadanga juga transaksi lebih dari itu. Kemudian target di kantor itu banyak sperti target harian, mingguan, bulanan dan juga tahunan. Tapi semua itu sudah di atur berapa yang harus di targetkan perharinya.
Pewawancara		Bisa dijelaskan apakah anda selalu menyelesaikan tugas yang diberikan tetap waktu?
Informan		Saya selalu berusaha untuk menyelesaikan tugas tepat waktu, tetapi terkadang hal itu sulit dilakukan karena berbagai kendala.
Pewawancara		Apakah target yang sudah ditetapkan sesuai dengan hasil yang sebenarnya dicapai?
Informan		Tidak selalu. Terkadang saya tidak bisa mencapai target karena berbagai kendala, seperti sistem error atau nasabah yang komplain.
Pewawancara		Berapa lama waktu yang anda butuhkan untuk memproses satu transaksi gadai atau angsuran lainnya?
Informan		Tergantung transaksi yang dilakukan oleh nasabah ya
Pewawancara		Bisa dijelaskan berapa banyak uang yang dikelola dalam satu hari?
Informan		Jumlahnya bervariasi, tergantung jumlah transaksi. Bisa mencapai puluhan hingga ratusan juta rupiah.
Pewawancara		Bagaimana cara anda ketika menghubungi nasabah yang sudah melewati batas waktu transaksi?
Informan		Saya menghubungi mereka dengan sopan dan menjelaskan konsekuensi keterlambatan. Saya juga menawarkan solusi yang terbaik bagi nasabah.
Pewawancara		Strategi apa yang anda gunakan untuk menawarkan produk pegadaian kepada nasabah?
Informan		Saya menjelaskan manfaat dan keuntungan

		produk pegadaian kepada nasabah, menyesuaikan dengan kebutuhan mereka.
Pewawancara		Jelaskan apakah ada kesalahan dalam pencatatan transaksi yang dilakukan?
Informan		Saya selalu berusaha untuk teliti dalam mencatat transaksi, tetapi terkadang kesalahan masih bisa terjadi, terutama saat lelah.
Pewawancara		Hal apa yang biasa mempengaruhi anda dalam menyelesaikan tugas tepat waktu dan ketelitian dalam mengerjakan tugas?
Informan		Beban kerja yang tinggi, masalah teknis, dan kondisi fisik dan emosional saya sangat mempengaruhi ketepatan waktu dan ketelitian dalam bekerja.
Pewawancara		Bisa dijelaskan apakah anda biasa menerima komplain tentang transaksi dan dokumen yang dibuat, dari nasabah, rekan kerja, dan pimpinan?
Informan		Ya, terkadang saya menerima komplain dari nasabah, rekan kerja, dan pimpinan. Komplain biasanya terkait dengan kesalahan dalam pencatatan transaksi atau dokumen yang tidak lengkap.
Pewawancara		Bagaimana anda memastikan bahwa semua dokumen dan bukti transaksi telah lengkap dan akurat sesuai dengan SOP?
Informan		Saya selalu mengecek ulang dokumen dan bukti transaksi sebelum diserahkan kepada pimpinan atau arsip. Saya juga selalu mengikuti SOP yang berlaku.
Pewawancara		Akhir-akhir ini apakah ada keluhan nasabah terkait dengan pelayanan anda? ceritakan
Informan		Ee beberapa keluhan terkait dengan waktu tunggu yang lama dan sistem pembayaran yang sering error. Saya sudah berusaha untuk memberikan penjelasan dan solusi terbaik kepada nasabah.
Pewawancara		Ceritakan pengalaman anda saat menangani transaksi yang rumit, dan apa yang anda lakukan?
Informan		Saya pernah menangani transaksi dengan

		dokumen yang tidak lengkap. Saya menghubungi nasabah untuk melengkapi dokumen dan memastikan semua data akurat sebelum memproses transaksi.
Pewawancara		Bagaimana anda menyikapi jika ada dokumen yang tidak lengkap atau tidak valid?
Informan		Saya akan meminta nasabah untuk melengkapi dokumen yang kurang dan memastikan validitas dokumen sebelum memproses transaksi.
Pewawancara		Apa yang anda lakukan jika sistem pembayaran mengalami gangguan? Ceritakan
Informan		Saya akan meminta bantuan kepada rekan kerja saya untuk memeriksa gangguan tersebut karena kebetulan rekan kerja saya pintar ji tentang IT hhhe
Pewawancara		Bagaimana anda menjaga kualitas kerja ketika harus menjalankan beberapa tugas sekaligus dalam waktu yang bersamaan.
Informan		Saya berusaha untuk memprioritaskan tugas dan fokus pada satu tugas terlebih dahulu sebelum mengerjakan tugas lainnya.
Pewawancara		Baik terima kasih banyak atas kesempatannya kak
Informan		Oke deh sama-sama olive heheh

PEDOMAN OBSERVASI

Indikator <i>Burnout/Kinerja</i> <i>karyawan</i>	Aspek Yang Diamati
1. Kelelahan emosional	Mengamati perilaku karyawan saat berinteraksi dengan rekan kerja, atasan, respon terhadap tekanan kerja, energi selama bekerja, pelayanan terhadap nasabah
2. Depersonalisasi	Mengamati sikap terhadap nasabah, rekan kerja, cara berkomunikasi dan memberikan layanan, perilaku saat menghadapi konflik
3. Kurangnya prestasi diri	Mengamati motivasi dan inisiatif dalam menyelesaikan tugas, tingkat kepercayaan diri saat bekerja, respons terhadap evaluasi dan kritik
4. Kuantitas kerja	Mengamati volume pekerjaan yang diselesaikan perhari, terlambat atau sering menunda pekerjaan, kecepatan dalam menyelesaikan tugas, dan produktiitas kerja.
5. Kualitas kerja	Mengamati ketelitian dan keakuratan hasil kerja, kepatuhan terhadap standar dan prosedur, tingkat kesalahan dalam mengerjakan tugas.