

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting di dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Visi dan misi yang ditetapkan menjadi arah bagi sumber daya manusia untuk membawa organisasi mencapai tujuan bersama. Sudiro dan Ardika (2022) menyatakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang strategis dan peningkatan kualitas SDM merupakan investasi penting dalam mendukung arah dan tujuan organisasi. Oleh karena itu, dibutuhkan kualitas sumber daya manusia yang berkompeten dan selaras dengan visi tersebut. Organisasi selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas SDM secara maksimal demi memperoleh hasil sesuai dengan apa yang diharapkan, karena kualitas yang baik akan berdampak langsung pada kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan salah satu indikator utama yang menentukan kesuksesan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan dan mempertahankan posisi organisasi, karyawan tidak hanya dianggap sebagai sumber daya manusia yang bekerja secara mekanis, tetapi juga sebagai aset strategis yang mampu memberikan kontribusi signifikan bagi pencapaian target organisasi. Pencapaian organisasi yang optimal dapat meningkatkan kinerja dan bisa mengantisipasi masalah yang terjadi. Kinerja yang baik, organisasi dapat memastikan bahwa mereka tetap relevan dan kompetitif, bahkan di tengah dinamika persaingan yang semakin ketat di berbagai sektor (S. T. Rahayu et al., 2024).

Karyawan yang memiliki kinerja baik mampu memberikan hasil kerja yang sesuai dengan ekspektasi organisasi baik kualitas dan kuantitas. Mereka dapat menyelesaikan tugas-tugas dengan tepat waktu, mematuhi standar prosedur yang ada, dan menghasilkan keluaran yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Siagian (2017) kinerja karyawan mencerminkan hasil pekerjaan yang dilakukan individu atau kelompok sesuai dengan norma-norma, standar operasi, serta aturan organisasi. Hal ini

menunjukkan bahwa kinerja bukan hanya sekadar pencapaian target, tetapi juga mencerminkan integritas karyawan dalam bekerja.

Kinerja karyawan yang optimal akan membawa dampak positif bagi suasana kerja di lingkungan organisasi. Karyawan yang bekerja dengan baik, mereka merasakan kepuasan kerja yang lebih tinggi yang pada akhirnya meningkatkan motivasi lebih untuk memberikan hasil terbaik serta rasa kebersamaan di antara tim. Peningkatan kinerja karyawan tidak hanya memberikan dampak bagi pencapaian target organisasi, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif. Organisasi perlu memahami berbagai faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah beban kerja dan insentif yang mereka terima (Sondang. P Siagian, 2019).

Beban kerja merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Beban kerja mengacu pada jumlah tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu. Dalam organisasi, pembagian beban kerja yang tepat menjadi kunci untuk menjaga keseimbangan produktivitas dan kualitas kerja karyawan. Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental yang berpotensi menurunkan motivasi dan produktivitas karyawan, hal ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat menjadi penghambat utama bagi karyawan dalam mencapai kinerja yang optimal.

Tingginya beban kerja akan mengakibatkan banyaknya tugas yang harus diselesaikan, terutama jika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan mereka untuk menyelesaikannya dalam waktu yang tertentu. Beban kerja melebihi kapasitas, karyawan akan mengalami stress dan kelelahan, yang pada akhirnya akan berdampak negatif pada kinerja mereka. Budiasa (2021) menjelaskan bahwa beban kerja yang terlalu tinggi dapat membuat karyawan merasa terbebani, baik secara fisik maupun mental, sehingga memengaruhi produktivitas dan kualitas hasil kerja. Karyawan mungkin tidak mampu mencapai target kerja yang telah ditentukan oleh organisasi dan bahkan dapat mengalami penurunan motivasi untuk bekerja dengan maksimal.

Beban kerja yang tinggi juga dapat mengakibatkan masalah kesehatan bagi karyawan, pekerjaan yang tinggi akan mengakibatkan karyawan bekerja secara terus-menerus dan tuntutan yang melebihi batas dapat menyebabkan gangguan kesehatan, seperti stres, kelelahan, dan bahkan masalah psikologis (Hasibuan, 2019). Hal ini akan berdampak buruk tidak hanya bagi karyawan secara pribadi, tetapi juga bagi organisasi secara keseluruhan. Ketika karyawan tidak mampu bekerja secara optimal, produktivitas organisasi akan terganggu. Maka dari itu, organisasi perlu memberikan perhatian serius terhadap mengatur beban kerja agar karyawan dapat bekerja dengan efisien dan tidak merasa terbebani secara berlebihan, salah satu caranya untuk meningkatkan motivasi adalah pemberian insentif (Ong & Rizal, 2022).

Insentif adalah faktor lain yang sangat berperan dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan. Insentif merupakan bentuk apresiasi yang diberikan oleh organisasi sebagai penghargaan atas usaha dan kontribusi yang telah dilakukan oleh karyawan. Insentif dapat diberikan dalam berbagai bentuk, baik material seperti bonus atau tunjangan, maupun non-material seperti piagam penghargaan atau kesempatan pengembangan karier. Menurut Mangkunegara (2021), pemberian insentif ini bertujuan untuk memotivasi karyawan agar bekerja lebih baik dan memberikan yang terbaik untuk organisasi. Ketika karyawan merasa dihargai atas kontribusi mereka, mereka akan cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi dan berusaha memberikan hasil yang optimal.

Mangkunegara (2011) menyatakan bahwa insentif merupakan dorongan yang diberikan oleh organisasi untuk memotivasi karyawan agar dapat berprestasi dalam pekerjaannya. Dengan adanya insentif, karyawan akan merasa dihargai atas segala upaya yang telah mereka lakukan, terutama ketika beban kerja yang mereka hadapi cukup berat. Insentif juga berfungsi sebagai bentuk dukungan bagi karyawan agar tetap termotivasi dan merasa bahwa organisasi memperhatikan kesejahteraan mereka. Ketika karyawan merasa dihargai, mereka akan lebih termotivasi untuk bekerja dengan produktivitas yang tinggi, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja organisasi.

Pemberian insentif juga menciptakan semangat di antara karyawan. Ketika insentif diberikan secara proporsional dan adil sesuai dengan kontribusi dan beban kerja yang dihadapi, karyawan akan merasa diperlakukan secara setara dan dihargai oleh organisasi (Kurniyati, N. N., & Apriyanto, 2023). Insentif yang efektif, akan mendorong karyawan untuk terus memberikan kinerja terbaik. Dengan demikian, insentif bukan hanya bentuk penghargaan, tetapi juga menjadi alat untuk membangun lingkungan kerja yang positif dan harmonis, di mana karyawan merasa termotivasi untuk memberikan kontribusi maksimal bagi organisasi.

Perhatian terhadap kinerja karyawan, beban kerja, dan insentif menjadi bagian dari strategi utama untuk menjaga stabilitas dan daya saing organisasi. Mengelola kinerja karyawan dan memberikan dukungan dalam bentuk pengelolaan beban kerja serta pemberian insentif yang sesuai dapat mengoptimalkan kinerja karyawan sehingga membantu organisasi mencapai target dengan lebih efektif (Aulia & Ali, 2024).

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk atau BTN merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan perbankan dalam bentuk usaha Perseroan Terbatas. Bank BTN adalah bank yang mengedepankan usaha dalam sektor KPR (Kredit Pemilikan Rumah). Bank BTN, sebagai pionir untuk bank yang menyediakan jasa kredit perumahan di Indonesia serta memiliki brand image di masyarakat sebagai bank BUMN yang khusus melayani kredit pemilikan rumah (KPR). Meskipun demikian, persaingan mulai meningkat dengan kehadiran bank-bank lain yang juga menyediakan layanan KPR. Selain KPR, bank BTN juga menawarkan layanan simpan pinjam seperti bank-bank lainnya, tidak sekedar berfokus pada KPR. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, bank BTN selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya. Untuk menjadi bank yang terbaik, kinerja karyawan perlu diperhatikan agar stabilitas kinerja perusahaan terjaga dan dapat terus ditingkatkan. Berikut ini adalah data pencapaian penjualan rumah pada BTN Kantor Cabang Jambi:

Tabel 1.1 Pencapaian Kredit Rumah Pada BTN Kantor Cabang Jambi

Produk	Target (Rupiah)	Realisasi (Rupiah)	%
KPR Non-Subsidi	90,000,000,000	72,207,000,000	80,23%
KPR Subsidi	102,586,000,000	163,187,353,000	159,13%
Total	192,586,000,000	235,394,353,000	122,23%

Sumber: Data Credit Landing Unit (CLU) Bank BTN KC Jambi Tahun 2024

Dari pencapaian penjualan tersebut terlihat bahwa tingginya KPR Subsidi dibandingkan KPR Non-Subsidi. Artinya, tingginya pencapaian target KPR Subsidi berdampak pada banyaknya pekerjaan karyawan yang menangani produk tersebut. Karyawan harus bekerja lebih keras untuk memproses aplikasi kredit, melakukan verifikasi dokumen, serta menangani administrasi yang semakin meningkat. Karyawan juga harus memberikan layanan kepada nasabah dalam jumlah yang lebih besar, yang dapat meningkatkan beban kerja mereka secara signifikan. Dengan meningkatnya volume pekerjaan ini, efektivitas dan efisiensi kerja karyawan menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas layanan. Untuk memperkuat data kinerja karyawan, penulis melakukan survei awal pada 10 orang karyawan Bank BTN Kantor Cabang Jambi dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2 Survei Awal Tentang Kinerja Karyawan Pada Tanggal 30 Oktober 2024

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Kualitas Kerja						
1	Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar	0	4	4	2	0
Kuantitas						
2	Karyawan mampu bekerja mencapai target	0	4	4	2	0
Ketepatan waktu						
3	Karyawan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	1	4	3	2	0
Efektivitas						
4	Karyawan efektif dalam menggunakan sumber daya yang ada	0	0	6	2	2
Kemandirian						
5	Karyawan mandiri dalam bekerja	0	2	3	2	3
Komitmen Kerja						
6	Karyawan komitmen terhadap pekerjaannya	0	0	6	3	1
Total		1	14	26	13	6
%		1,7%	23,3%	43,3%	21,7%	10%

Sumber: Data Diolah 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai kinerja karyawan, terlihat dari jawaban responden sebesar 23,3% menyatakan tidak setuju, yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan masih belum optimal. Hal ini disebabkan mayoritas karyawan unit kredit di Bank BTN Kantor Cabang Jambi lebih banyak menangani program KPR Subsidi. Tingginya minat nasabah terhadap rumah subsidi meningkatkan permintaan KPR secara signifikan. Peningkatan ini berdampak pada beban kerja karyawan, terutama dalam proses administrasi, verifikasi dokumen, dan pelayanan kepada calon debitur. Untuk memperkuat argumen ini, penulis menyajikan data volume aplikasi kredit selama tiga bulan terakhir sebagai gambaran beban kerja yang dihadapi oleh unit kredit.

Tabel 1.3 Aplikasi Kredit KPR Subsidi 3 Bulan Terakhir

Bulan	Jumlah Aplikasi Masuk	Aplikasi Disetujui	Aplikasi Ditolak	Total Plafon Disetujui (Rp)	Rata-Rata Plafon per Nasabah (Rp)
Juli	72	58	14	24.940.000.000	430.000.000
Agustus	85	73	12	31.390.000.000	430.000.000
September	93	78	15	33.700.000.000	430.000.000
Total	250	209	41	89.870.000.000	-

Sumber: Data Credit Landing Unit (CLU) Bank BTN KC Jambi Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 1.3, terlihat bahwa beban kerja karyawan pada unit kredit Bank BTN Kantor Cabang Jambi cukup tinggi. Selama periode tiga bulan terakhir, tercatat sebanyak 250 aplikasi kredit yang harus diproses dengan mayoritas pengajuan disetujui. Tingginya aktivitas operasional ini menuntut ketelitian dan ketepatan dalam menangani setiap proses, mulai dari pemeriksaan dokumen hingga pencairan dana. Hal tersebut mengharuskan para karyawan di unit kredit untuk mengelola tekanan dan menangani volume pekerjaan yang besar.

Untuk mendukung analisis lebih lanjut, penulis juga melakukan survei awal terkait persepsi beban kerja terhadap 10 karyawan unit terkait di Bank BTN Kantor Cabang Jambi:

Tabel 1.4 Survei Awal Tentang Beban Kerja Pada Tanggal 30 Oktober 2024

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Kondisi Pekerjaan						
1	Beban kerja saya sehari-hari sudah sesuai dengan standar kerja yang diberikan organisasi	1	5	4	0	0
Penggunaan Waktu Kerja						
2	Saya sering lembur untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum selesai	0	0	0	3	7
Target Yang Dicapai						
3	Target yang harus saya capai dalam pekerjaan terlalu tinggi	0	0	2	4	4
Total		1	5	6	7	11
%		3,3%	16,7%	20%	23,3%	36,7%

Sumber: Data Diolah 2024

Berdasarkan data survei awal dapat dilihat dari jawaban responden mengenai beban kerja, persepsi responden mengenai beban kerja di Bank BTN Kantor Cabang Jambi terlihat 36,7% responden sangat setuju bahwa beban kerja di organisasi tergolong tinggi. Persentase ini menunjukkan bahwa sebagian karyawan merasa beban kerja yang cukup berat, bahkan sering kali harus menambah jam kerja untuk menyelesaikan pekerjaan. Kondisi tersebut semakin meningkat ketika mereka harus menangani debitur yang mengalami kendala dalam pembayaran angsuran, yang mengharuskan mereka untuk menganalisis kemampuan bayar dan negosiasi solusi seperti restrukturisasi pinjaman guna menyelesaikan permasalahan sesuai kebijakan organisasi.

Meningkatnya beban kerja mendorong pimpinan untuk memberikan insentif kepada karyawan sebagai bentuk apresiasi atas kerja keras mereka dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pemberian insentif ini tidak hanya mampu meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja, sehingga kinerja karyawan semakin optimal (Robbins & Judge, 2019), tetapi juga membuat mereka bersemangat dalam mencapai target serta berkontribusi pada stabilitas kinerja organisasi. Jenis insentif yang diterima oleh karyawan Bank BTN Kantor Cabang Jambi adalah sebagai berikut:

Tabel 1.5 Jenis Pemberian Insentif

Jenis Insentif	Bentuk Insentif
Jasa Produksi	Insentif jasa produksi diberikan berdasarkan kinerja karyawan, dengan nilai maksimal mencapai delapan kali gaji. Insentif ini dapat diberikan dalam bentuk tunai (uang) maupun non-tunai, seperti barang atau paket liburan.
Uang Lembur	Insentif lembur diberikan dalam bentuk uang tunai sebesar Rp10.000 per jam. Pemberian insentif ini didasarkan pada pengajuan melalui aplikasi dan dihitung berdasarkan jumlah jam kerja tambahan yang dilakukan oleh karyawan.
Penghargaan Masa Kerja	Insentif diberikan sebagai bentuk apresiasi kepada karyawan yang telah mengabdikan selama 15 tahun sebagai wujud penghargaan atas loyalitasnya. Insentif tersebut umumnya berupa piagam penghargaan atau sertifikat resmi yang dikeluarkan oleh organisasi.
Pemberian Tanda Jasa atau Medali	Insentif ini diberikan atas pencapaian luar biasa, masa kerja yang panjang, atau keberhasilan dalam mencapai target penting perusahaan yang diberikan secara fisik, biasanya dalam bentuk lencana, pin, atau medali khusus.
Ucapan Terima Kasih Secara Formal/Informal	Apresiasi yang diberikan secara lisan atau tulisan oleh atasan sebagai bentuk penghargaan atas kerja keras karyawan.

Sumber: Data Diolah 2024

Pemberian insentif merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai target organisasi. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerimaan insentif tersebut, penulis melakukan survei awal terhadap 10 karyawan Bank BTN Kantor Cabang Jambi dengan tujuan mengevaluasi persepsi mereka terhadap kebijakan insentif yang diterapkan oleh organisasi. Berikut ini adalah data survei awal terkait insentif tersebut:

Tabel 1.6 Survei Awal Tentang Insentif Pada Tanggal 30 Oktober 2024

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Insentif Material						
1	Organisasi memberikan bonus sesuai dengan beban kerja yang saya lakukan	1	3	4	2	0
Insentif Non-Material						
2	Organisasi memberikan penghargaan dalam bentuk piagam kepada karyawan atas loyalitasnya untuk organisasi	2	2	4	2	0
Total		3	5	8	4	0
%		15%	25%	40%	20%	0%

Sumber: Data Diolah 2024

Berdasarkan Tabel 1.6, terlihat bahwa diduga pemberian insentif di organisasi masih belum memadai, terbukti dengan adanya 25% karyawan yang menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian karyawan merasa insentif yang diterima tidak sesuai dengan beban kerja yang mereka tanggung. Ketidakseimbangan tersebut menimbulkan ketidakpuasan dan berpotensi mempengaruhi motivasi serta produktivitas mereka dalam jangka panjang.

Insentif yang dianggap kurang memadai tersebut adalah uang lembur yang diberikan kepada karyawan. Meskipun uang lembur tetap diberikan, jumlahnya sering kali tidak sesuai dengan jam lembur yang mereka jalani. Ketidakseimbangan ini membuat karyawan merasa kurang dihargai atas kerja keras mereka, yang pada akhirnya berdampak pada semangat kerja, menurunkan produktivitas dan berdampak negatif pada kinerja karyawan secara keseluruhan.

Menurut penelitian tedahulu yang dilakukan oleh Mujizat (2020) menjelaskan adanya hubungan secara substansial antara variabel beban kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian Saifuddin & Claudia (2021) yang mengungkapkan bahwa beban kerja tidak memiliki hubungan dengan kinerja karyawan. Selain beban kerja, penelitian terhadap insentif karyawan oleh Silfiati (2018) menjelaskan bahwa pemberian insentif yang diberikan kepada karyawan memiliki pengaruh kepada kinerja karyawan. Hal ini selaras dengan penelitian Anggi Ragil Aprila (2024) bahwa sistem insentif yang efektif memiliki pengaruh positif secara langsung terhadap kinerja karyawan. Namun, penelitian oleh Sukma

et., al (2021) mengatakan hal sebaliknya, bahwa insentif yang didistribusikan kepada karyawan memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Berlandaskan beberapa penelitian sebelumnya dimana masih adanya penelitian yang mengatakan bahwa beban kerja dan insentif tidak memberikan dampak terhadap kinerja karyawan maka peneliti tertarik untuk membahas dan meneliti variabel tersebut dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Insentif Sebagai Variabel *Intervening* pada Bank BTN Kantor Cabang Jambi”**.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terlihat bahwa kinerja karyawan di Bank BTN Kantor Cabang Jambi masih belum mencapai tingkat optimal. Hal ini ditunjukkan oleh realisasi KPR Non-Subsidi yang masih belum mencapai tingkat optimal. Hasil survei awal menunjukkan bahwa 23,3% responden menyatakan tidak setuju, yang mengindikasikan bahwa kinerja karyawan masih belum optimal dan terdapat kendala dalam pencapaian target kerja.

Setelah dilakukan observasi awal, peneliti mengidentifikasi dua faktor yang berpotensi mempengaruhi kinerja tersebut, yaitu beban kerja yang tinggi dan pemberian insentif yang masih belum memadai. Hasil survei menunjukkan bahwa 36,7% karyawan sangat setuju bahwa beban kerja mereka tergolong tinggi, sementara 25% responden menyatakan tidak setuju bahwa insentif yang diterima sudah sesuai dengan beban kerja yang mereka tanggung. Ketidakseimbangan ini berpotensi menurunkan motivasi dan produktivitas karyawan dalam jangka panjang, sehingga berdampak pada pencapaian kinerja secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kinerja karyawan, beban kerja dan insentif pada Bank BTN Kantor Cabang Jambi?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Jambi?

3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap insentif pada Bank BTN Kantor Cabang Jambi?
4. Bagaimana pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Jambi?
5. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Jambi dengan insentif sebagai variabel *intervening*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan atas rumusan masalah yang ada, maka diambil tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan gambaran beban kerja, kinerja karyawan, dan insentif pada Bank BTN Kantor Cabang Jambi.
2. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Jambi.
3. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap insentif pada Bank BTN Kantor Cabang Jambi.
4. Untuk menganalisis pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Jambi.
5. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Jambi dengan insentif sebagai variabel *intervening*.

1.4. Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Organisasi
Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Bank BTN Kantor Cabang Jambi dalam menangani masalah beban kerja, insentif, serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.
2. Bagi Penulis
Penelitian ini menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan beban kerja dan insentif dalam meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat memperluas wawasan dan berfungsi sebagai referensi atau acuan untuk penelitian selanjutnya, terutama dalam bidang manajemen sumber daya manusia terkait beban kerja dan pemberian insentif guna meningkatkan kinerja karyawan.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini dengan tujuan agar lebih terarah dan mencapai tujuannya, adapun ruang lingkup penelitian ini sebagai berikut:

- a. Hanya di bidang penelitian Sumber Daya Manusia
- b. Aspek yang diteliti yaitu mengenai beban kerja, insentif, dan kinerja karyawan
- c. Objek penelitiannya yaitu karyawan beberapa unit di Bank BTN Kantor Cabang Jambi
- d. Lokasi penelitian terletak di Jl. Hm. Yusuf Singedekane, Sungai Putri, Kec. Telanaipura, Kota Jambi