

## LAMPIRAN

### Daftar Pertanyaan

Berdasarkan persoalan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan pertanyaan yang akan digunakan peneliti untuk mewawancarai informan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap beban kerja yang telah diterima.
  - a. Apa persepsi karyawan terhadap beban kerja?
  - b. Target yang harus dicapai: Apakah sudah jelas Anda memahami target-target kerja yang harus dicapai? Bagaimana tingkat kesulitan atau tantangan dari target-target kerja yang dihadapi? Seberapa sering merasa tertekan atau terbebani oleh target yang harus dicapai?
  - c. Lingkungan Pekerjaan: Bagaimana penilaian karyawan terhadap kebisingan di tempat kerja? Seberapa baik fasilitas fisik di tempat kerja dalam mendukung kenyamanan dalam bekerja? Bagaimana hubungan antar rekan kerja di tempat kerja?
  - d. Penggunaan Waktu Kerja: Apakah efisien menurut Anda penggunaan waktu kerja untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan? Dan apakah sering ada gangguan-gangguan di luar pekerjaan mempengaruhi produktivitas Anda?
  - e. Standar Pekerjaan: Apakah Anda sudah jelas dengan standar pekerjaan yang Anda harus capai? Seberapa realistis menurut Anda standar pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan atau atasan Anda? Apakah sering Anda merasa kurang memiliki kendali atas bagaimana pekerjaan seharusnya dilakukan?
  - f. Tuntutan Fisik (Physical Demand): Apakah sering Anda merasa harus melakukan tugas-tugas yang membutuhkan kekuatan fisik yang tinggi? Dan bagaimana penilaian Anda terhadap intensitas fisik dari pekerjaan yang dilakukan? Seberapa sering Anda merasa lelah atau kelelahan secara fisik setelah menyelesaikan tugas-tugas di tempat kerja?
  - g. Tuntutan Mental (Mental Demand): Apakah sering Anda merasa harus memecahkan masalah atau menghadapi tantangan yang kompleks dalam pekerjaan? Bagaimana tingkat kesulitan mental dari pekerjaan yang Anda

lakukan? Dan apakah sering Anda merasa tegang atau stres secara mental karena tugas-tugas yang Anda hadapi?

2. Untuk menjelaskan dampak beban kerja yang dirasakan oleh karyawan bagian *contact center* pada Iconnet Semarang.
  - a. Apa saja dampak beban kerja yang dirasakan oleh karyawan?
  - b. Apakah beban kerja yang diberikan berpengaruh dengan kinerja karyawan?

