

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JAKARTA CENGKARENG**

SKRIPSI

Nama : Dede Sri Ernawaty

NIM : 43108010174



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dede Sri Ernawaty

NIM : 43108010174

Program Studi : ManajemenStara-1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Maret 2012

(Dede Sri Ernawaty)
43108010174

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dede Sri Ernawaty
NIM : 43108010174
Program Studi : Manajemen Srata-1
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan
Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng
Tanggal Lulus Ujian : 19 Juli 2012

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mochamad Rizki', with a horizontal line underneath.

(Mochamad Rizki, MBA, BBA)

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Ketua Program Study Manajemen S1

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dr. Wiwik Utami', with a horizontal line underneath.

(Dr. Wiwik Utami, AK, MS)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'H. Arief Bowo Prayoga K', with a horizontal line underneath.

(H. Arief Bowo Prayoga K, SE.,M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Dede Sri Ernawaty

43108010174

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 19 Juli 2012

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



(Mochamad Rizki, MBA, BBA)

Anggota Dewan Penguji 1



(Dra. YuliHarwani, MM)

Anggota Dewan Penguji 2



(Luna Haningsih, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng”, guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini telah banyak mendapat dukungan dan bantuan baik secara moril maupun materil. Untuk itu, melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang setulusnya kepada:

- 1) Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho. MM. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
- 2) Ibu Dr. Wiwik Utami, AK, MS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana
- 3) Bapak H. Arief Bowo Prayoga K, SE.,M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
- 4) Bapak Mochamad Rizki, MBA, BBA, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 5) Seluruh Staf Pengajar di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberi bekal pengetahuan dan membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini dengan baik.

- 5) Terima kasih untuk seluruh karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng yang telah mengizinkan dan bersedia meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
- 6) Untuk orang tuaku Bpk. Liez Hendrawan dan Ibu Siti Nur Runtinah, beserta seluruh keluarga terima kasih atas dukungannya, baik dalam do'a maupun semangat yang kalian berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini dengan baik.
- 7) Untuk Hanifan Muslim Budiarto (Ifan) sahabat terdekat saya, terima kasih atas dukungan, bantuan, dan semangat yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
- 8) Kepada teman-teman Manajemen Universitas Mercu Buana angkatan tahun 2008 terima kasih atas dukungan dan kebersamaan selama masa perkuliahan dan juga pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan pengetahuan penulis dalam pengulasan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis lainnya, khususnya Mahasiswa/i Fakultas Ekonomin Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Jakarta, Juli 2012

Penulis

Dede Sri Ernawaty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.1.1	Pengertian MSDM	7
2.2	Fungsi MSDM	9
2.3	Tantangan-Tantangan MSDM	15
2.4	Stres Kerja	23
2.4.1	Pengertian Stres Kerja	23
2.4.2	Faktor Penyebab Stres Kerja	23
2.4.3	Strategi Manajemen Stres Kerja	27
2.5	Konsep Kinerja Karyawan	28
2.5.1	Pengertian Kinerja Karyawan	28
2.5.2	Karakteristik Pegawai Yang Memiliki Kinerja Tinggi	30
2.5.3	Pengukuran Kinerja	31
2.6	Pengaruh Stres Terhadap Kinerja Karyawan	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Gambaran Umum	34
3.1.1	Lokasi Penelitian	34
3.1.2	Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng	34

3.1.3 Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama	
Jakarta Cengkareng	36
3.1.4 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak	
Pratama Jakarta Cengkareng	37
3.1.5 Tugas Pokok Organisasi Kantor Pelayanan Pajak	
Pratama Jakarta Cengkareng	38
3.1.6 Fungsi Organisasi Kantor Pelayanan Pajak	
Pratama Jakarta Cengkareng	40
3.1.7 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak	
Pratama Jakarta Cengkareng	41
3.2 Metode Penelitian	41
3.3 Hipotesis Penelitian	42
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.5 Variabel Penelitian dan Pengukurannya	44
3.5.1 Variabel	44
3.5.2 Skala Pengukuran	45
3.6 Definisi Operasional Variabel	46
3.7 Metode Pengumpulan Data	48
3.8 Jenis Data	49
3.9 Metode Analisis Data	50

	3.9.1	Pengujian Instrumen	50
	3.9.2	Analisis Regresi	51
BAB IV		ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	4.1	Analisis Data	55
	4.4.1	Analisis Karakteristik Responden	55
	4.2	Analisis Variabel Stres Kerja	58
	4.3	Analisis Variabel Kinerja Karyawan	65
	4.4	Pengujian Instrumen	70
	4.5	Analisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	74
BAB V		KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1	Kesimpulan	80
	5.2	Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.6.1	Tabel Indikator Variabel (X) Stres Kerja.....	46
Tabel 3.6.2	Tabel Indikator Variabel (Y) Kinerja Karyawan	47
Tabel 4.1.1	Tabel Rekapitulasi Data Karakteristik Responden.....	56
Tabel 4.2	Anda ingin memiliki suasana atau lingkungan kerja nyaman	59
Tabel 4.3	Pimpinan pernah atau sering melontarkan ucapan-ucapan yang tidak menyenangkan kepada anda maupun kepada rekan anda	59
Tabel 4.4	Desakan waktu untuk segera menyelesaikan pekerjaan membuat Anda mengalami gangguan sulit tidur	60
Tabel 4.5	Permasalahan yang anda hadapi baik didalam maupun diluar lingkungan kantor membuat nafsu makan berkurang	61
Tabel 4.6	Anda selalu cemas terhadap pekerjaan dikarenakan belum terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya	62
Tabel 4.7	Pekerjaan menuntut anda bersikap tegas sehingga membuat anda menjadi mudah marah	62
Tabel 4.8	Dalam bekerja, anda selalu dikejar waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	63
Tabel 4.9	Pekerjaan anda yang monoton menimbulkan kejenuhan	64
Tabel 4.10	Pekerjaan yang anda kerjakan selalu selesai tepat pada waktu Yang telah ditentukan	65
Tabel 4.11	Pimpinan bangga dengan kejujuran yang anda miliki sehingga anda dipercaya untuk menangani pekerjaan penting lainnya	66

Tabel 4.12	Anda bersedia jika pimpinan meminta anda untuk datang lebih Awal dan pulang lebih akhir bila ada tugas yang harus Segera diselesaikan	66
Tabel 4.13	Sikap yang baik dalam bekerja membuat anda dijadikan panutan Oleh atasan dan rekan kerja lainnya	67
Tabel 4.14	pimpinan mempercayakan anda untuk memimpin sebuah tim Dikarenakan kemampuan anda yang baik dalam bekerja	68
Tabel 4.15	Pengetahuan tentang pekerjaan yang anda miliki membuat pimpinan mempercayakan anda untuk mengerjakan pekerjaan lain dalam waktu yang bersamaan	68
Tabel 4.16	Pimpinan terkadang memberikan pekerjaan diluar tanggung jawab pekerjaan anda	69
Tabel 4.17	Anda selalu memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya agar seluruh pekerjaan dapat selesai pada waktunya	70
Tabel 4.4.1	Uji Validitas Stres Kerja	71
Tabel 4.4.2	Uji Validitas Kinerja Karyawan	72
Tabel 4.4.3	Hasil Uji Reliabilitas Stres Kerja	73
Tabel 4.4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan	74
Tabel 4.5.1	Variabel Entered/Removed ^b	75
Tabel 4.5.2	Model Summary	75
Tabel 4.5.3	Koefisien Korelasi	76
Tabel 4.5.3	Coefficients ^a	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1.4 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng	37
Gambar 3.9.2 Uji Dua Sisi	53
Gambar 4.5.1 Daerah Penolakan dan Permintaan H_0	79

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	82
Lampiran 2 Hasil Perhitungan Kuesioner	87
Lampiran 3 Hasil Perhitungan Analisis Regresi	89
Lampiran 4 Hasil Perhitungan Uji Validitas	90
Lampiran 5 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	92
Lampiran 6 Tabel t	96