

**PENGARUH STRES KERJA DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA KEMBANGAN**

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kembangan Bagian

Account Representative)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi

Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

MERCU BUANA

Nama : Ruri Adiaty

NIM : 43113110326

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ruri Adiaty
NIM : 43113110326
Program Studi : Manajemen Bisnis S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 19 September 2017



Ruri Adiaty

NIM : 43113110326

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ruri Adiaty
NIM : 43113110326
Program Studi : Manajemen Bisnis S1
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap
Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Kembangan

Tanggal Ujian Skripsi : 19 September 2017

Disahkan oleh,

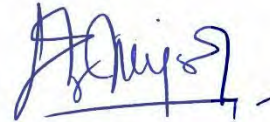
Pembimbingan

Ketua Penguji



Lisnatiawati Saragih, SE, MM

Tanggal : 30-Sept-17



Luna Haningsih, SE., ME

Tanggal : 25-09-2017

Dekan

Ketua Program Studi S1

Manajemen



Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si., CA

Tanggal : 30 September 2017



Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal : 2/10-2017

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang maha esa, karena atas karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kembangan (Studi Kasus Pada Bagian Acoount Representative)”** tepat pada waktunya. Dimana skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk dapat menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Lisnatiawati Saragih SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dengan semua nasihat, kritikan, koreksi, semangat dan ilmunya dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama pada :

1. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta
3. Ibu Luna Haningsih,SE.,ME selaku Ketua Penguji yang telah membantu, memberikan kritik, koreksi dan saran dalam penyelesaian skripsi.
4. Bapak Mochamad Soelton, S.Psi, MM Selaku Sekretaris 1 Program Studi S1 Manajemen. Dan Ibu Ryani Dhyhan Parashakti, SE., MM selaku Sekretaris 2 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Orang tua tercinta Ibu Rusmala Dewi dan Nenek tercinta Ibu Hasma Manan yang tidak pernah lupa menyebut nama saya dalam setiap do'a. Dukungan dan

nasihat yang diberikan yang membuat saya dapat menjadi pribadi yang bersemangat dan menjadi yang terbaik.

6. Seluruh dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya\
7. Kakak, Paman saya dan teman-teman saya yang sudah memberi dukungan dan teman teman yang berjuang bersama untuk menyelesaikan skripsi Natasha, Windy, Indra, Nani, Ila, Dyah, Nasha, Ricca, Indi terimakasih atas pertemanan yang selama ini terjalin.
8. Semua keluarga kantor Pelayanan Pajak Pratamana terutama seluruh bagian Account Representative yang luar biasa sudah memberikan kesempatan dan waktu untuk membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Keluarga, Dosen, Sahabat dan Teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan sau persatu terimakasih atas smua dukungan nya selama ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahwa kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 19 September 2017

Ruri Adiaty

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah Penelitian	8
Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
Tujuan Penelitian	8
Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DANPENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	10
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
a. Pengertian Sumber Daya Manusia	10
b. Fungsi Sumber Daya Manusia.....	11
c. Tujuan Sumber Daya Manusia.....	14
2. Stres Kerja.....	15
a. Pengertian Stres Kerja	15
b. Faktor-faktor Stres Kerja.....	17
c. Sumber Stres Kerja	19
3. Beban Kerja.....	20

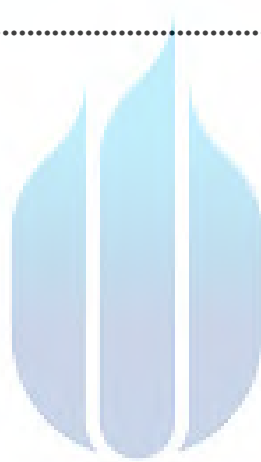
a. Pengertian Beban Kerja.....	20
b. Faktor-faktor Beban Kerja.....	22
1) Faktor Eksternal.....	22
2) Faktor Internal	23
c. Dampak Beban Kerja	23
4. Kinerja	24
a. Pengertian Kinerja.....	24
b. Penilaian Kinerja Karyawan.....	27
c. Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	28
d. Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan	29
e. Metode Penilaian Kerja	31
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian.....	38
C. Definisi dan Operasonali Variabel	38
1. Definisi Variabel.....	38
a. Variabel Independen (x).....	38
1) Stres Kerja.....	39
2) Beban kerja	39
b. Variabel Dipenden (y).....	40
1) Kinerja Pegawai	40
D. Skala Pengukuran.....	42
E. Populasi dan Sampel Penelitian	44
1. Populasi	44
2. Sampel	44
F. Metode Pengumpulan Data	44
G. Metode Analisis Data	46
1. Analisis Deskriptif.....	46

2. Uji Instrumen.....	46
a. Uji Validitas	46
b. Uji Reliabilitas	47
3. Uji Asumsi Klasik.....	48
a. Uji Normalitas	48
b. Uji Multikolinearitas	50
c. Uji Heteroskedastisitas	51
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	52
5. Uji Hipotesis.....	53
a. Koefisien Determinasi (R^2).....	53
b. Uji Ketepatan Model (Uji Statistik F)	53
c. Uji Koefisien Regresi (Uji t).....	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	55
B. Hasil Uji Kualitas Data.....	57
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	57
a. Deskripsi Responden	57
b. Deskripsi Kuisisioner.....	61
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	66
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	66
a) Uji Validitas	66
b) Uji Reliabilitas	68
D. Uji Asumsi Klasik	69
1. Uji Normalitas.....	69
2. Uji Multikolinieritas	70
3. Uji Heterokedastisitas.....	72
E. Pengujian Hipotesis	73
1. Koefisien Determinasi (R^2)	73
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	74
3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	75

4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	77
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
1. Pengaruh Stres Kerja terhadap kinerja Pegawai	78
2. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	81
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
DAFTAR LAMPIRAN	88



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Keterangan

Tabel 1.1	Data Frekuensi Penerimaan Wajib Pajak.....	5
Tabel 1.2	Laporan Kinerja Pegawai	7
Tabel 2.1	Tanda-tanda Stres Kerja	18
Tabel 3.1	Devinisi Operasional Variabel Independen	41
Tabel 3.2	Devinisi Operasional variabel Dependen	42
Tabel 3.3	Instrumen Skala likert.....	43
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pegawai.....	58
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pegawai	59
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	59
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Tabel 4.6	Deskriptif Kuisisioner Variabel Stres Kerja.....	61
Tabel 4.7	Deskriptif Kuisisioner Variabel Beban Kerja	64
Tabel 4.8	Deskriptif Kuisisioner Variabel Kinerja	65
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Stres Kerja (X ₁)	67
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Beban Kerja (X ₂)	67
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Kinerja (Y)	68
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.14	Hasil Uji multikolinieritas	71
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	73
Tabel 4.17	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	74
Tabel 4.18	Hasil Uji Signifikansi Individual (Uji t)	75

DAFTAR GAMBAR

Keterangan

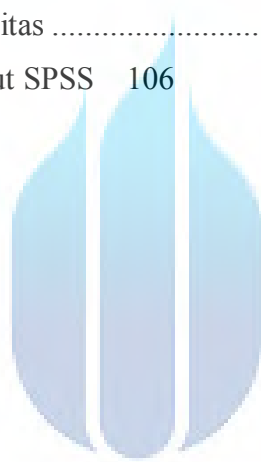
Gambar 1.1 Data Absensi Pegawai (2016)	6
Gambar 2.2 Rerangka Konseptual	34



DAFTAR LAMPIRAN

KETERANGAN

Lampiran 1	Kuisisioner	88
Lampiran 2	Tabulasi Data	92
Lampiran 3	Responden.....	95
Lampiran 4	Deskripsi kuisisioner Variabel Stres Kerja	97
Lampiran 5	Deskripsi kuisisioner Variabel Beban Kerja	100
Lampiran 6	Deskripsi kuisisioner Variabel Kinerja	102
Lampiran 7	Uji Validitas	104
Lampiran 8	Uji Reliabilitas	105
Lampiran 9	Hasil Output SPSS	106



UNIVERSITAS
MERCU BUANA