

**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**



**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

Luna Haningsih, SE., ME

Tanggal : 30-Sept-17

Tanggal : 25-09-2017

Dekan

Ketua Program Studi S1

Manajemen



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

Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal : 30 September 2017

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 Dhyan 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

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
Latar Belakang.....	1
Rumusan Masalah Penelitian .....	8
Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	8
Tujuan Penelitian .....	8
Kontribusi Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DANPENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
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
<b>BAB V   SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	81
B. Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>88</b>



## 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 <sub>1</sub> ) .....	67
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Beban Kerja (X <sub>2</sub> ).....	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 <sup>2</sup> ).....	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