

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA SERANG**  
(Studi Kasus Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan)

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Konsentrasi Manajemen Publik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

**NAFISATUROHMAH**  
NIM. 6661103381

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
SERANG, Januari 2015**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nafisaturohmah

Nim : 6661103381

Tempat, Tgl Lahir : Serang, 13 Maret 1992

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SERANG (Studi Kasus Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan) adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar, apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaaan saya bisa dicabut.

Serang, 15 Januari 2015



## LEMBAR PERSETUJUAN

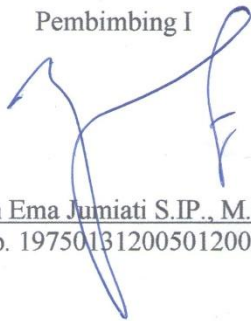
Nama : Nafisaturohmah  
Nim : 6661103381  
Judul Skripsi : PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA SERANG (Studi Kasus Penerimaan dan Pengolahan  
Surat Pemberitahuan Tahunan)

Serang, Januari 2015

Skripsi ini Telah Disetujui untuk Diujikan

Menyetujui,

Pembimbing I



Ipah Ema Jumiati S.IP., M.Si  
Nip. 197501312005012004

Pembimbing II



Rina Yulianti, S.IP., M.Si  
Nip. 197407052006042011

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP)  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa



Dr. Agus Sjaferi, M.Si  
Nip. 1971082005011002

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : NAFISATUROHMAH  
NIM : 6661103381  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI Di KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA SERANG (Studi Kasus Penerimaan Dan  
Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan )

Telah diuji dihadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal 18 bulan  
Februari Tahun 2015 dan dinyatakan **LULUS**

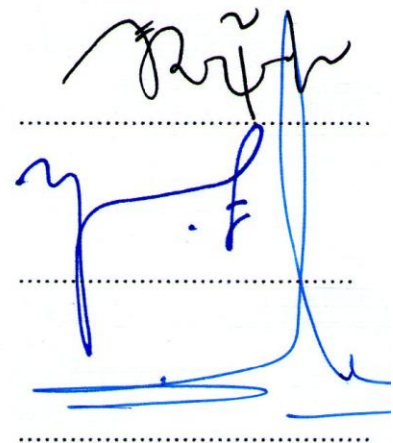
Serang, 18 Februari 2015

Ketua Penguji

Arenawati, M.Si  
Nip.197004102006042001  
Anggota

Ipah Ema Jumiati, M.Si  
Nip.197501312005012004

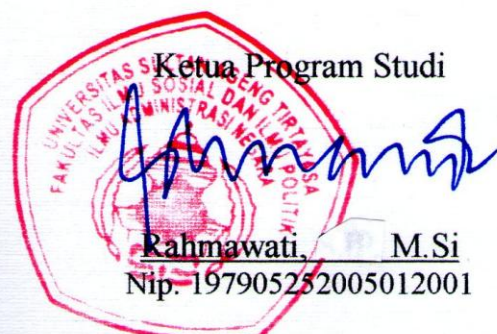
DR Dirlanudin, M.Si  
Nip. 196103091987031001



Mengetahui,



Dekan Fisip Untirta  
Dr. Agus Sjafari, M.Si  
Nip. 1971082005011002



Ketua Program Studi  
Rahmawati, M.Si  
Nip. 197905232005012001

## *Bismillahirrohmanirrohim*

*Melakukan tindakan yang baik dimanapun, dengan apa atau  
siapapun dipacu sukar dan sangka baik terhadap hari kemarin  
Hingga esok, hari ini menjadi doa dan  
besok menjadi fakta.*

*Kupersembahkan skripsi ini kepada :  
orang yang telah melahirkan, menyusui serta merawat, juga  
mendidik dan membesarkanku, beliau adalah orang yang tak  
pernah berhenti dan bosan memanjatkan doa kebaikan dan  
keselamatan dalam setiap langkah - langkahku,  
yaitu ayahanda dan ibunda juga kakak dan adikku yaitu  
Fikriah, Dedi Suhaedi, Ekiyudin, Ani Suryani, Laenal  
Muttaqin, Ayu Ningsih dan Muhayarotul Aini.*

## ABSTRAK

**Nafisaturohmah. NIM. 6661103381. Skripsi. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (Studi Kasus Saat Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan) pembimbing I: Ipah Ema Jumiati, S.Ip., M.Si Pembimbing II: Rina Yulianti, S.Ip, M.Si**

Kebiasaan wajib pajak melaporkan SPT Tahunan pada batas akhir waktu penerimaan, menimbulkan permasalahan seperti meningkatnya volume kerja sehingga melebihi kemampuan pegawai. Hal ini dapat menimbulkan tekanan kerja yang mempengaruhi kondisi fisiologi, psikologi, dan tingkah laku pegawai. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Serang pada saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan. Penelitian ini menggunakan teori Raharja Wijaya dalam Sunyoto (2013:44) yang menyatakan bahwa hubungan antara stres dan kinerja tergambar membentuk kurva U terbalik, pada tingkat stres rendah kinerja karyawan rendah, seiring kenaikan stres sampai pada suatu titik optimal menghasilkan kinerja yang baik dan pada tingkat stres tinggi kinerja rendah. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasi. Populasi sebesar 84 orang dan sampel didapat melalui teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel sensus. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang diuji sehingga diperoleh  $r_{hitung} \geq r_{tabel} 0,3$ . Teknik analisa menggunakan uji hipotesis korelasi *product moment* dengan hasil 8,27. Presentasi pengaruhnya 68,4% dan terdapat 31,6 dipengaruhi faktor lain yang perlu diteliti lebih lanjut. Kesimpulannya terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Saran peneliti yaitu meningkatkan perhatian kepada kondisi dan situasi pegawai, meningkatkan sosialisasi *e-filing* melalui iklan, berita, brosur, dan menyediakan tempat pelayanan untuk wajib pajak mengenal *e-filing*.

Kata kunci : Stres Kerja, Kinerja Pegawai

## ABSTRACT

*Nafisaturohmah, 6661103381, The Influence of Work Stress on Employee Performance of Pratama Tax Office Serang When Receive Annual Income Tax Return. Public Administration Departement. Facutlty of Politics and Social Science. University Sultan Ageng Tirtayasa. 1st Advisor Ipah Ema Jumiati, S.Ip., M.Si, 2nd Advistor Rina Yulianti, S.Ip, M.Si.*

*The habit of tax payer in reporting annual tax return at the end of limit time has created problems like increasing volume of employees work demanding expertise so that exceeds ability of employees. This could lead pressure of work that will affect the physiology, psychology, and employees behavior. The purpose of this research are to know how huge the influence of stress work against employees work performance at Pratama Tax Office Serang when receiving and processing annual income tax return. This research use theory from Raharja Wijaya (Sunyoto 2013:44) who states that relation between stress work and employees work performance described in inverted U curve on the level of low stress the employees work performance low as increase of stress at the optimal point, produce a good performance and on a level high stress the work performance low. Method in this research use quantitative correlation method. Population 84 people and sample get through technique sample use technique census sample. Research instrument is kuisioner that get  $r_{count} > r_{table}$ ,  $0,827 > 0,3$ . Analysis technique use product moment hypotheses correlation test so the influence of stress work against employees work performance 68,4% and 31,6% influence of factor that not researcher suggest to increase attention to employees, and improve the dissemination of e-filing trough advertising, the news, brochure, and provide services to tax payer to know the e-filing.*

*Keyword : stress work, Employees work performance*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT. yang telah melimpahkan karunia rahmat, hidayah dan inayah Nya kepada saya untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (studi kasus penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan tahunan). Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita nabi besar SAW dan para pengikutnya sampai akhir zaman.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelengkapan dalam menempuh ujian sarjana strata 1 (S-1), pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis mendapatkan bimbingan, arahan, koreksi dan saran. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. DR. H.Sholeh Hidayat, M.Pd., Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
2. Dr. Agus Sjafari, S.Sos., M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
3. Kandung Spto Nugroho, S.Sos., M.Si., Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
4. Mia Dwianna W, M.Ikom., Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa



5. Ismanto, S.Sos., M.M., Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
6. Rahmawati, S.Sos., M.Si., Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
7. Ipah Ema Jumiati, S.IP., M.Si., Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah banyak membimbing proses pembuatan skripsi ini sampai pada sidang skripsi
8. Rina Yulianti, S.IP., M.Si., Dosen Pembimbing II yang telah banyak membimbing proses pembuatan skripsi ini sampai pada sidang skripsi.
9. Riny Handayani, M.Si., Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan masukan selama perkuliahan.
10. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
11. Afga Sidik Tasauri, S.Hut., M.Ec., Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang
12. Surjo Adjie Pranoto, S.E., M.M., Kepala Sub Bagian Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang
13. Satrioyono Sejati, S.T., M.T., Kepala Seksi Pelayanan yang telah memberikan kemudahan dalam mendapatkan data dan informasi di bidang pelayanan

14. Dr. Raja Fatwa, Dokter yang bertugas di klinik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang
15. Priatno, Pelaksana bagian umum yang telah membimbing penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang
16. Seluruh pegawai Kantor Pajak Pratama Serang yang telah memberikan arahan saat magang berlangsung dan sudah memberikan banyak informasi berkaitan dengan penelitian
17. Keluarga tercinta Bapak, Ibu, Kakak dan Adiku yang telah memberikan support dan selalu mendoakan peneliti
18. Nugroho, setiyadi, Alif,Rezan, Ridwan,Sandika, Lilis, Amalia, Aliah dan Hawa yang selalu memberi semangat saat masa kuliah.
19. Sahabat-sahabatku Nisyah Azzahra, Dina Fariani, Nona Rosita, Hesty Febri Emeninta Sitepu, Susi Lestari, Mayabela Rengganis,Dian Novita Sari,Achmad Fahrur Rozi Hakim, dan Hasanatul Umamah susah senang semenjak awal berjumpa sampai saat ini tidak akan terlupakan di sepanjang masa.
20. Teman-teman seperjuangan terutama kelas B Ilmu Administrasi Negara Reguler 2010
21. Keluarga IKADIKSI, dan
22. Teman-teman KKM 60

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan pada skripsi ini dikarenakan segala keterbatasan dari peneliti. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca agar selanjutnya dapat menjadi lebih baik. Meskipun skripsi ini masih jauh dari sempurna, tetapi besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat, terutama bermanfaat untuk penulis sendiri dan bagi pembaca pada umumnya.

Serang , 15 Januari 2015

Peneliti

Nafisaturohmah

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<i>ABSTRACT</i>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Batasan Masalah .....	10
1.4 Rumusan Masalah .....	11
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.6.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESISI PENELITIAN</b>	
2.1 Deskripsi Teori .....	13
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.1.2 Stres .....	16

2.1.2.1	Pengertian Stres .....	16
2.1.2.2	Jenis- Jenis Stres .....	19
2.1.3	Stres Kerja .....	19
2.1.3.1	Sumber-sumber Stres Kerja.....	21
2.1.3.2	Indikator Stres Kerja.....	22
2.1.3.3	Dampak Stres Kerja. ....	27
2.1.3.4	Strategi Manajemen Stres .....	29
2.1.4	Kinerja (Hasil Kerja) .....	30
2.1.4.1	Pengertian Kinerja .....	30
2.1.4.2	Indikator Kinerja .....	33
2.1.4.3	Pengukuran Kinerja .....	35
2.1.5	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai ....	35
2.2	Penelitian Terdahulu .....	37
2.3	Kerangka Berfikir .....	41
2.4	Hipotesis Penelitian .....	46
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Metodologi Penelitian .....	47
3.2	Ruang Lingkup .....	48
3.3	Lokasi Penelitian .....	49
3.4	Variabel Penelitian .....	49
3.4.1	Definisi Konsep .....	49
3.4.2	Definisi Operasional .....	50
3.5	Instrumen Penelitian .....	54
3.5.1	Jenis dan Sumber Data .....	54
3.5.1.1	Jenis Data .....	54
3.5.1.2	Sumber Data .....	55
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.5.3	Teknik Penentuan Kualitas Instrumen .....	56
3.5.3.1	Uji Validitas .....	57
3.5.3.2	Uji Reabilitas .....	57
3.5.3.3	Uji Normalitas .....	59

3.6	Populasi dan Sampel Penelitian .....	59
3.7	Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	60
3.7.1	Koefisien Korelasi Menurut <i>Product Moment</i> .....	62
3.7.2	Regresi Sederhana .....	63
3.7.3	Uji Signifikansi .....	65
3.7.4	Uji Keberartian Regresi .....	65
3.7.5	Uji Koefisien Determinasi .....	66
3.8	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	66
<b>BAB IV Hasil Penelitian</b>		
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	68
4.1.1	Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang ....	69
4.1.2	Visi dan Misi .....	69
4.1.3	Struktur Organisasi, Tugas pokok dan Fungsi .....	70
4.2	Pengujian Persyaratan Statistik .....	87
4.2.1	Uji Validitas Instrumen .....	87
4.2.2	Uji Reabilitas Instrumen .....	90
4.2.3	Uji Normalitas Instrumen .....	92
4.3	Deskripsi Data .....	94
4.3.1	Identitas Responden .....	94
4.3.2	Analisis Data .....	96
4.4	Pengujian Hipotesis .....	154
4.4.1	Uji Koefisien Korelasi Sederhana.....	154
4.4.2	Uji Regresi Sederhana .....	156
4.4.3	Uji Signifikansi .....	158
4.4.4	Uji Keberartian Regresi .....	159
4.4.2	Analisis Determinasi .....	160
4.5	Interpretasi Hasil Penelitian .....	162
4.6	Pembahasan .....	163
<b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1	Kesimpulan .....	169
5.2	Saran .....	169

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Frekuensi penerimaan SPT Tahunan .....	4
Tabel 1.2	Jumlah SPT yang dikembalikan ke KPP Pratama Serang ....	6
Tabel 1.3	Peresentasi check up yang dilakukan pegawai KPP Pratama Serang Tahun 2013 .....	7
Tabel 2.1	Pendekatan individu dan pendekatan orgasnisasi mengatasi stres.....	29
Tabel 3.1	Operasionalisasi variabel bebas (X) stres serja .....	51
Tabel 3.2	Operasionalisasi variabel terikat (Y) kinerja pegawai .....	53
Tabel 3.3	Alternatif jawaban.....	56
Tabel 3.4	Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi .....	63
Tabel 3.5	Jadwal Penelitian .....	67
Tabel 4.1	Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang .....	70
Tabel 4.2	Hasil uji validitas instrumen variabel X (Uji Butir Pernyataan) .....	88
Tabel 4.3	Hasil uji validitas variabel Y (Uji Butir Pernyataan) .....	89
Tabel 4.4	Reability statistics variabel X .....	91
Tabel 4.5	Reability statistics variabel Y .....	91
Tabel 4.6	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	94
Tabel 4.7	Karakteristik responden berdasarkan jabatan .....	95
Tabel 4.8	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan akhir .....	95
Tabel 4.9	Koefisien korelasi <i>Product Moment</i> .....	154
Tabel 4.10	Pedoman memberikan interpretasi koefisien korelasi .....	156
Tabel 4.11	Uji regresi sederhana <i>coefficients</i> .....	157
Tabel 4.12	Uji keberartian regresi anova .....	159
Tabel 4.12	Uji koefisien korelasi model summary .....	161

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model stres dalam pekerjaan (Modifikasi dari Model Cooper C. L. 1989) .....	23
Gambar 2.2 Stres dan kinerja sumber : Yerkes dan Dodson dalam Shaun Tyson dan Tony Jackson (2001) .....	37
Gambar 2.3 Skema bagan variabel X (Stres Kerja) dan Variabel Y (Kinerja) .....	45
Gambar 4.1 Hostogram normalitas variabel X .....	93
Gambar 4.2 Histogram normalitas variabel Y .....	93
Gambar 4.3 Uji signifikansi korelasi uji dua pihak .....	158
Gambar 4.4 Stres positif dan signifikan terhadap kinerja di KPP Pratama Serang .....	167



## DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
diagram 4.1	Temperatur udara dalam ruangan saat penerimaan dan pengolahan SPT tahunan terasa panas meskipun menggunakan AC ..... 100
Diagram 4.2	Kondisi penerangan dalam ruang kerja buruk ..... 101
Diagram 4.3	Keadaan ruang kerja saat penerimaan dan pengolahan SPT tahunan menjadi bising ..... 102
Diagram 4.4	Saat ruangan penuh dengan WP saudara mengalami kesulitan untuk konsentrasi ..... 103
Diagram 4.5	Ketika banyak WP yang datang, ruang penerimaan dan pengolahan SPT tahunan terasa sempit..... 105
Diagram 4.6	Pada masa penerimaan dan pengolahan SPT tahunan ruang kerja penuh dengan berkas ..... 106
Diagram 4.7	Tuntutan untuk menyelesaikan SPT membuat saudara tertekan ..... 107
Diagram 4.8	Penugasan kerja saat penerimaan dan pengolahan SPT tahunan dirasa berlebihan ..... 108
Diagram 4.9	Pada saat penerimaan dan pengolahan SPT tahunan, peran pegawai menjadi ganda ..... 109
Diagram 4.10	Ketika dihadapkan pada dua pekerjaan, saudara pernah mengalami kebingungan untuk memilih pekerjaan mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu ..... 111
Diagram 4.11	Saudara merasa pekerjaan yang harus diselesaikan terlalu banyak pada saat penerimaan dan pengolahan SPT tahunan ..... 112
Diagram 4.12	Beban kerja yang berlebihan membuat saudara tertekan ... 113
Diagram 4.13	Penyelesaian proses pengolahan SPT tahunan pernah melebihi batas waktu yang telah ditentukan..... 114

Diagram 4.14	Masih terdapat pegawai yang toledor saat menerima dan mengolah SPT sehingga butuh adanya pembetulan.....	115
Diagram 4.15	Saudara merasa sulit untuk mendapatkan kesempatan melakukan promosi jabatan.....	116
Diagram 4.16	saudara merasa sulit untuk memperoleh kesempatan mengikuti studi lanjut yang dibiayai oleh instansi.....	117
Diagram 4.17	Fungsi kelompok sebagai pemenuh kebutuhan anggota belum memadai .....	119
Diagram 4.18	Kurangnya dukungan moril dari kelompok untuk hasil yang maksimal.....	120
Diagram 4.19	Kurangnya solidaritas antar pegawai .....	121
Diagram 4.20	Perilaku pemimpin yang khusus terhadap salah satu pegawai menimbulkan kecemburuan pada pegawai lainnya .....	122
Diagram 4.21	Perselisihan pendapat dapat menimbulkan konflik dalam kelompok .....	123
Diagram 4.22	Kesempatan pegawai mengutarakan pendapat terbatas .....	125
Diagram 4.23	Mutasi dapat menjadi ancaman bagi organisasi saat pegawai tidak mampu menjalankan perannya .....	126
Diagram 4.24	Kurangnya koordinasi antar bidang .....	127
Diagram 4.25	Masih banyak wp yang belum mampu melaporkan SPT tahunan melalui e-filing .....	128
Diagram 4.26	Aktifitas pegawai saat penerimaan dan pengolahan SPT tahunan bergantung pada kecepatan koneksi jaringan internet .....	129
Diagram 4.27	Kurangnya koordinasi pemimpin dengan pegawai .....	130
Diagram 4.28	Motivasi Pimpinan Kepada Pegawainya Berlebihan .....	131
Diagram 4.29	Rekan kerja menyelesaikan pekerjaan dengan cepat .....	133
Diagram 4.30	Rekan kerja selalu menyelesaikan dengan baik .....	134
Diagram 4.31	Rekan kerja dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu .....	135

Diagram 4.32	Rekan kerja bisa mencapai hasil yang telah ditargetkan ...	136
Diagram 4.33	Hubungan antar pegawai terjalin harmonis .....	137
Diagram 4.34	Rekan kerja menyampaikan informasi kepada WP dengan jelas .....	139
Diagram 4.35	Rekan kerja tepat dalam menyelesaikan pekerjaan .....	140
Diagram 4.36	Rekan kerja memberikan pelayanan dengan tepat .....	141
Diagram 4.37	Rekan kerja bisa saling menghargai hasil kerja pegawai lain .....	142
Diagram 4.38	Rekan kerja ramah saat memberikan pelayananan pada WP .....	143
Diagram 4.39	Rekan kerja telah terbiasa menanggapi WP dengan serius ..	145
Diagram 4.40	Pegawai mampu memberikan kenyamanan kepada wp saat melaporkan SPT tahunan .....	146
Diagram 4.41	Rekan saudara bekerja berdasarkan visi yang dibuat .....	147
Diagram 4.42	Rekan saudara bekerja untuk mencapai hasil yang sesuai dengan misi .....	148
Diagram 4.43	Rekan kerja di kantor bisa dipercaya atas perannya .....	150
Diagram 4.44	Rekan kerja dapat mempertanggungjawabkan wewenangnya .....	151
Diagram 4.45	Rekan kerja selalu mentaati aturan kerja yang ada di KPP.	152
Diagram 4.56	Rekan kerja menerima sanksi atas kesalahan yang diperbuat .....	153

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia (SDM) sampai kapanpun akan selalu menjadi pendukung utama setiap organisasi apapun bentuknya, karena SDM dalam suatu kelompok atau organisasi akan menjadi unsur dalam menentukan sehat tidaknya suatu organisasi dan berperan sebagai perencana atau salah satu unsur penggerak jalannya organisasi, maka dari itu setiap pegawai dikatakan faktor penentu sistem dan kebijakan yang telah ditetapkan untuk terwujudnya tujuan organisasi.

Pembangunan SDM yang terencana dan berkelanjutan menjadi kebutuhan yang mutlak terutama untuk masa depan organisasi, dalam kondisi lingkungan tersebut, manajemen publik dituntut untuk mengembangkan cara baru untuk mempertahankan pegawai agar dapat memberikan kinerja yang efektif serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pimpinan maupun pegawai di bawahnya dalam melakukan tugasnya dibantu oleh pegawai lain, sehingga keberhasilan pemimpin melaksanakan tugasnya dipengaruhi oleh kontribusi pihak lain artinya kinerja pimpinan dipengaruhi oleh kinerja pegawai,

jika kinerja pegawai baik maka akan mempengaruhi kinerja pimpinan dan selanjutnya kinerja organisasi. Maka dari itu, kinerja organisasi tergantung bagaimana pimpinan dan pegawai berperan dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan suatu organisasi, dengan demikian pemimpin mempunyai peran yang penting, tidak hanya memotivasi dan mengelola pegawainya, tetapi juga penting memperhatikan kondisi pegawai baik secara fisiologi, psikologi, ataupun tingkah laku untuk meningkatkan kinerja pegawai secara perorangan sehingga akan mendorong kinerja pegawai secara keseluruhan dan memberikan umpan balik (*feed back*) yang tepat terhadap perubahan perilaku yang direfleksikan dalam peningkatan kinerja.

Kinerja sebagai hasil kegiatan pengelolaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan organisasi tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif dari pegawai meskipun alat-alat atau fasilitas yang dimiliki instansi begitu canggih. Peralatan yang lengkap dan canggih tidak akan bermanfaat bagi instansi, jika peran aktif pegawai tidak diikutsertakan. Saat persoalan-persoalan manusia senantiasa berkembang, maka persoalan-persoalan organisasi dan khususnya persoalan perilaku organisasi semakin hari semakin berkembang pula. Berkaitan dengan berkembangnya persoalan individu dalam setiap instansi yang memiliki tugas yang harus dipertanggungjawabkan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya, sehingga dibutuhkan pegawai yang mengerti di dalam bidang masing-masing, oleh karena itu sebuah organisasi jelas memerlukan pegawai yang memiliki kualitas, profesional, dapat dipercaya menjalankan kewajiban yang

ditanggungjawabkan kepadanya, dan setiap kinerja pegawai dapat dipastikan memenuhi standar kualitas.

Obyek penelitian ini adalah para pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (KPP Pratama Serang), peneliti memilih lokus di KPP Pratama Serang, karena terdapat Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan Surat Pemberitahuan Tahunan yang membutuhkan seorang pegawai yang mampu merencanakan, mengelola, mengatur, mengawasi, dan mendukung proses penyelesaian SPT Tahunan. Hal ini menguatkan peneliti melakukan penelitian ini karena KPP Pratama Serang institusi pemerintah yang menghimpun pajak negara yang menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan yang menerapkan UU perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat dengan demikian KPP Pratama Serang membutuhkan pegawai yang mampu bekerja dalam pendistribusian, penerimaan dan pengelolaan SPT Tahunan yang menuntut pegawai agar bertanggung jawab atas pekerjaan yang sudah dipercayakan pada masing-masing individu dan kelompok di dalam organisasi.

Semua kegiatan yang dilakukan pegawai mengacu pada Indikator Kinerja Utama (IKU) yaitu sebagai pengukuran kinerja, sehingga pegawai yang tidak mencapai pada IKU dapat dikatakan terdapat masalah pada pekerjaan yang sudah dipercayakan pada pegawai tersebut sehingga menyebabkan tidak mencapai IKU.

Adapun beberapa masalah yang dikategorikan sebagai gejala timbulnya stres terjadi pada pegawai yaitu :

Pertama, ketika meningkatnya volume kerja yaitu terjadi saat jumlah WP yang melaporkan SPT Tahunan Orang Pribadi (OP) meningkat pesat pada batas akhir pelaporan SPT tahunan OP yaitu 31 Maret dan SPT Tahunan Badan yang meningkat pada batas akhir waktu yang telah ditentukan yaitu 30 April, berikut ini adalah frekuensi penerimaan SPT Tahunan dapat dilihat pada diagram berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Frekuensi Penerimaan SPT Tahunan**

<b>PENERIMAAN SPT TANHUAN</b>					
<b>Bulan</b>	<b>Minggu</b>	<b>Orang Pribadi</b>	<b>Badan</b>	<b>Jumlah Pegawai /hari</b>	
Februari	ke-1	459	64	Pagi 8 orang Siang 8 orang	
	ke- 2	560	89		
	ke-3	1589	93		
	ke-4	1117	65		
Maret	ke-1	3787	77		
	ke-2	2545	72		
	ke-3	4853	24		
	ke-4	10086	682		
April	ke-1	514	112		
	ke-2	175	124		
	ke-3	140	192		
	ke-4	93	262		
	Ke-5	63	766		
<b>Jumlah SPT Pribadi</b>		<b>25.981</b>	<b>2.622</b>		<b>16 orang /hari</b>

**Sumber :Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (2014)**

Berdasarkan tabel 1.1 di atas frekuensi penerimaan SPT Tahunan OP di KPP Pratama Serang dari minggu pertama hingga minggu berikutnya mengalami peningkatan, adapun jumlah SPT Tahunan yang paling banyak adalah pada batas akhir waktu penerimaan SPT Tahunan yaitu pada bulan Maret minggu ke-4 yaitu sebanyak 10.086 SPT Tahunan, peningkatan jumlah SPT Tahunan ini sudah

diprediksi dan dipersiapkan pula penambahan jumlah pegawai yang menerima SPT Tahunan, namun karena ruang yang terbatas sehingga penambahan pegawai tidak banyak sehingga membuat penerimaan SPT Tahunan ini membuat pegawai tertekan karena banyaknya jumlah SPT Tahunan yang akan diterima tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang menerima SPT Tahunan. Peristiwa ini yang sebenarnya pemicu bertambahnya tuntutan peran seorang pegawai, ruang yang terbatas, ditambah lagi belum efektifnya program *e-filing*. *E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara *on-line* yang *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas pada saat penerimaan SPT Tahunan Badan dapat dilihat dari minggu ke minggu berikutnya pada bulan Februari, Maret, dan April mengalami peningkatan dan penurunan jumlah SPT Tahunan. Namun tetap saja pada batas akhir waktu yang telah ditentukan terjadi peningkatan yang tinggi yaitu mengalami kenaikan jumlah SPT Tahunan Badan yang dilaporkan namun tidak dengan bertambahnya jumlah pegawai untuk menangani penerimaan ini sehingga hal tersebut dapat berakibat bertambahnya volume kerja yang dapat menimbulkan tekanan pada pegawai.

Kedua, pekerjaan yang dihadapi melebihi kemampuan pegawai atau beban kerja tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang melaksanakan penerimaan SPT Tahunan, yaitu 16 pegawai yang di jadwalkan perharinya yang dibagi dalam dua bagian yaitu 8 pegawai bekerja pada pukul 8.00-12.00 WIB dan 8 pegawai bekerja pada pukul 13.00-17.00 WIB. Namun terkadang tidak semua pegawai dapat menjalankan tugas yang sudah dijadwalkan, karena harus mengerjakan



tugas lain yang dianggap lebih penting, sehingga berkurangnya jumlah pegawai pada saat penerimaan SPT Tahunan. Adapun akibat dari ketidaksadaran WP yang terbiasa melaporkan SPT Tahunan di batas akhir waktu yang menimbulkan menumpuknya pekerjaan pegawai di batas akhir pelaporan SPT Tahunan sehingga jumlah SPT yang harus di proses pada saat itu menjadi banyak dan membuat beban kerja dirasa terlalu berlebihan dan pegawai mudah merasakan stres, seperti halnya tuntutan kerja seorang pegawai saat meneliti kelengkapan lampiran yang disyaratkan sesuai dengan yang ditetapkan pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang tata cara penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan untuk disampaikan ke Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (PPDDP) dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah SPT yang Dikembalikan ke KPP Pratama**  
**Serang**

<b>No</b>	<b>Jenis SPT</b>	<b>Jumlah SPT</b>
1	1770	96
2	1770 S	775
3	1770 SS	2.465
<b>Jumlah</b>		<b>3.336</b>

**Sumber :Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang,**  
**(2014)**

Berdasarkan tabel 1.2 di atas diketahui bahwa masih terdapat berkas SPT Tahunan dari jumlah SPT Tahunan yang dikirim sebanyak 67.533 SPT Tahunan ke PPDDP, terdapat 3.336 SPT Tahunan dikembalikan ke KPP Pratama Serang karena tidak lengkap, hal ini diketahui setelah berkas dikirim ke PPDDP, kejadian tersebut diakibatkan karena pekerjaan yang menuntut keahlian pegawai melebihi

kemampuannya sehingga terjadi menurunnya kualitas pada pegawai saat memberikan pengawasan dan konsultasi terhadap WP yang melaporkan SPT Tahunan yang menjadi salah satu sumber utama terjadinya peluang terjadi kesalahan pada kelengkapan berkas SPT Tahunan tersebut.

ketiga, Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan juga dapat menguras tenaga maupun pikiran sehingga pegawai mengalami tekanan yang mempengaruhi kondisi fisiologi, psikologi, dan tingkah laku para pegawai dalam menjalankan tugasnya. Adapun stres yang dialami pegawai dapat digambarkan melalui pegawai yang melakukan *check up* di klinik KPP Pratama Serang tiap triwulan seperti di bawah ini :

**Tabel 1.3**  
**Persentase *Check Up* yang Dilakukan Pegawai KPP Pratama Serang Tahun (2013)**

<b>Triwulan</b>	<b>Jumlah pegawai</b>	<b>Persentase Pegawai</b>
Ke-1	25	30%
Ke-2	58	70%
Ke-3	34	40%
ke-4	43	50%

**Sumber : Dr. Raja Fatwa, Klinik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (2014)**

Berdasarkan tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa terdapat tingkatan persentase pegawai melakukan *check up* di klinik KPP Pratama Serang dalam bentuk rekapan triwulan. Triwulan 1 meliputi bulan Januari, Februari dan Maret terdapat 30% pegawai. Triwulan 2 meliputi April Mei dan Juni terdapat 70% pegawai. Triwulan 3 meliputi Juli Agustus dan September terdapat 40% pegawai

Dan triwulan 4 meliputi September, November dan Desember terdapat 50% pegawai. Jumlah persentase tertinggi yaitu triwulan 2 tepatnya pada saat di KPP Pratama Serang masa periode penerimaan SPT Tahunan.

Adapun macam penyakit yang banyak diderita pegawai pada akhir bulan Maret yaitu pada triwulan 1 dan awal bulan April pada triwulan 2 diantaranya adalah pegawai mengeluhkan Sendi-sendi, Pegal-pegal, Migren, Darah Tinggi, Emosional, Gangguan Pencernaan, Ispa, Batuk dan Flu. Berbagai penyakit yang diderita dapat diuraikan merupakan gejala dari terjadinya stres pada pegawai yang tidak mampu merespon stres dengan baik. Adapun pegawai yang mengalami frustrasi atas pekerjaan yang membuatnya tertekan, peneliti mendapati pegawai sedang tidur saat jam kerja, merokok dan dilanjutkan ngobrol dengan rekan kerja untuk dapat menetralkan stres yang dirasa.

Berdasarkan observasi awal dalam peneliti ini terdapat beberapa permasalahan yang memicu terjadinya stres pegawai di KPP Pratama Serang pada saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan yaitu diantaranya karena:

1. Meningkatnya volume kerja sehingga beban kerja dirasa berlebihan pada saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan, hal ini karena tidak stabilnya jumlah WP yang datang untuk melaporkan SPT tahunannya. contohnya pekerjaan yang dilakukan para pegawai yang biasanya menerima SPT Tahunan sebanyak 200/hari, namun pada batas akhir yang sudah ditentukan pegawai harus menerima SPT Tahunan sebanyak lebih dari 1000/hari.

2. Pekerjaan yang melebihi kemampuan pegawai, hal ini disebabkan oleh kurangnya pegawai contohnya pada saat bertambahnya jumlah WP melaporkan SPT Tahunan tidak diimbangi dengan jumlah dan kemampuan pegawai yang menerima SPT Tahunan, hal ini memicu turunnya kualitas kerja pegawai hal ini dibuktikan dengan adanya SPT Tahunan yang telah dikirim ke PPDDP dikembalikan lagi ke KPP Pratama Serang untuk dilakukan perbaikan.
3. Tekanan kerja mempengaruhi kondisi fisiologi, psikologi, dan tingkah laku pegawai KPP Pratama Serang pada saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan, contohnya terdapat pegawai mengeluh sakit kepala, sakit pinggang karena terlalu lama duduk bekerja, mudah emosi, saat lelah pegawai tidur saat jam kerja, dan merokok.

Berdasarkan uraian diatas, faktor-faktor yang mempengaruhi stres dan gejala-gejala stres terdapat pada pegawai di KPP Pratama Serang, maka dari itu peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui apakah ada pengaruh stres terhadap kinerja pegawai dan mengetahui seberapa besar stres kerja mempengaruhi kinerja pada pegawai KPP Pratama Serang saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan pada KPP Pratama Serang sebagai berikut :

1. Volume kerja yang meningkat sehingga beban kerja dirasa berlebihan pada saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan.
2. Kurangnya tenaga kerja sehingga pekerjaan dirasa tidak sebanding dengan kemampuan pegawai pada saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan.
3. Tekanan kerja yang berakibat pada kesehatan pegawai, emosional pegawai, dan perubahan pada tingkah laku pegawai saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian, peneliti akan membatasi ruang lingkup permasalahan. Hal ini dilakukan agar peneliti tidak terjebak dengan banyaknya masalah yang diperoleh di lapangan. Oleh karena itu, fokus penelitian (batasan masalah) sangat penting peranannya dalam memandang dan mengarahkan. Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Serang pada saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada paparan pada latar belakang di atas dan dengan memperhatikan fokus penelitian pada batasan masalah, maka rumusan masalah yang menjadi kajian peneliti yaitu : Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Serang saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulis adalah Mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Serang saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

##### **1.6.1 Manfaat teoritis**

Penelitian ini diharapkan menjadi bukti empiris pada penelitian di masa yang akan datang khususnya menyangkut pengaruh stres kerja terhadap kinerja pada pegawai KPP Pratama Serang pada saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan.

##### **1.6.2 Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Penulis**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, penulis dapat memahami dan menerapkan semua teori tentang ilmu yang

diperoleh selama proses belajar untuk dipraktekkan dalam kehidupan sehari-hari.

b. Bagi organisasi

Diharapkan dengan adanya penelitian ini untuk dapat dijadikan sumber informasi dan bahan pertimbangan dalam mengatasi tingkat stres para pegawai dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai.

c. Bagi pembaca

Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas dengan disiplin ilmu sosial dan ilmu politik yang berhubungan dengan manajemen publik.

## BAB II

### DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

#### 2.1 Deskripsi Teori

##### 2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Memahami pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia atau disingkat MSDM sangatlah penting bagi setiap individu sebagai SDM yang menjadi peran utama dalam setiap kegiatan baik dalam kelompok usaha maupun kelompok organisasi pemerintah yang dapat memberikan kesejahteraan bagi individu sendiri atau individu lainnya, oleh karena itu sebelum jauh melangkah pada manajemen SDM tentu harus memahami terlebih dahulu pengertian dari manajemen menurut beberapa ahli di bawah ini.

Manajemen menurut Stuner dalam Handoko yang berjudul Manajemen edisi ke dua (2003) mengemukakan bahwa : manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usah-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya, sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur, menurut Hasibuan dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia (2005:1) manajemen adalah : “Ilmu dan seni mengatur



proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.”

Manajemen Sumber Daya Manusia bagian dari manajemen. Oleh karena itu, teori-teori manajemen umum menjadi dasar pembahasannya. MSDM lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Pengaturan itu meliputi masalah perencanaan (*human resources planning*), pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian tenaga kerja untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Jelasnya MSDM mengatur tenaga kerja manusia sedemikian rupa sehingga terwujud tujuan perusahaan, kepuasan karyawan, dan masyarakat. Menurut Hasibuan dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia (2005:1) MSDM adalah “ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.”

Fungsi-fungsi MSDM terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian. Peranan MSDM yaitu mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut :

- a. Menetapkan jumlah, kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description, job specification, job requirement, dan job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right man in the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan pengembangan, promosi dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan perusahaan sejenis.
- g. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh
- h. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan
- i. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal
- j. Mengatur pensiun, pemberhentian dan pesangonnya.

Berdasarkan pengertian MSDM yang telah ungkapkan oleh beberapa para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa MSDM merupakan peranan manusia dalam mengestimasi untuk mewujudkan tujuan yang optimal baik dalam kelompok usaha ataupun kelompok organisasi pemerintah sangat memerlukan strategi berupa manajemen yaitu

mempersiapkan dan masalah perencanaan (*human resources planning*), pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian tenaga kerja untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

## 2.1.2 Stres

### 2.1.2.1 Pengertian Stres

Mengenai pengertian stres kerja, peneliti akan mengemukakan pengertian Stres terlebih dahulu. Stres merupakan kondisi dimana seseorang mengalami tekanan karena suatu kondisi tertentu, situasi dan karena pekerjaan yang dirasa memberatkan dan menguras tenaga dan pikiran. Seseorang yang mengalami stres dapat terlihat dari sikap, tingkah laku dan hasil dari apa yang dikerjakan.

Menurut Hasibuan (2008:204) Stres adalah : “Suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi *nerveus* dan merasakan kekhawatiran *kronis*. Mereka sering menjadi marah-marah, *agresif* tidak dapat *rilaks*, ataupun memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.”

Dalam Umam (2010: 203-204) memuat pendapat tentang stres menurut para ahli yaitu :

- a) Menurut Morgan dan King dalam stres adalah : “....*As an internal state which can be caused by physical demands on the body (disease conditions, extremes of temperature, and the like) or by*

*enviornmental and social situations which are evaluated as potentially harmful, uncontrollable, or exceeding our resources for coping)*”

- b) Menurut Cooper, stres adalah : “Keadaan yang bersifat internal, yang bisa disebabkan oleh tuntutan fisik (badan) atau lingkungan, dan situasi sosial, yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Stres juga didefinisikan sebagai tanggapan atau proses internal atau eksternal yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis sampai pada batas atau melebihi batas kemampuan subjek.”
- c) Menurut Hager stres adalah : “Stres sangat bersifat individual dan pada dasarnya bersifat merusak apabila tidak ada keseimbangan antara daya tahan mental individu dengan beban yang dirasakannya. Namun, berhadapan dan suatu *stressor* (sumber stres) tidak selalu mengakibatkan gangguan secara psikologis maupun fisiologis, terganggu atau tidaknya individu bergantung pada persepsinya terhadap peristiwa yang dialaminya.”
- d) Menurut Diana, faktor kunci dari stres adalah : “Persepsi seseorang dan penilaian terhadap situasi dan kemampuannya untuk menghadapi. Dengan kata lain, reaksi terhadap stres dipengaruhi bagaimana pikiran dan tubuh individu mempersepsikan atau peristiwa.

Dalam Priansa (2011:255) Ivancevich dan Matterson mengatakan

bahwa :

*”Stress an adaptive response, moderated by individual differences, that is a consequences of any aexternal (environmental) action, sitasion or event thst places excessive psychological and/or physical demand upon a person”*. Artinya : stres merupakan respon adaptif, ditengahi oleh perbedaan individu yang merupakan suatu konsekuensi dari tindakan, situasi dan kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan fisik dan psikologi yang berlebihan terhadap seseorang.

Sopiah (2008:85) dalam bukunya yang berjudul Perilaku

Organisasi mengartikan Stres adalah :

“Suatu respon *adoptif* terhadap situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan seseorang. Kita sering mendengar bahwa stres merupakan akibat negatif dari kehidupan modern. Orang-orang merasa stres karena terlalu banyak pekerjaan, ketidakpahaman terhadap pekerjaan, beban informasi yang terlalu berat atau karena mengikuti perkembangan zaman. Kejadian–kejadian tersebut menimbulkan *distress*, yaitu derajat

penyimpangan fisik, psikis dan perilaku dari fungsi yang sehat. Stres yang sering terlihat dengan hanya melihat dari stimulus atau respon yang dialami seseorang.”

Definisi stres dari stimulus terfokus pada kejadian di lingkungan, misalnya bencana alam, kondisi berbahaya, penyakit, atau berhenti bekerja. Definisi ini menyangkut asumsi bahwa situasi demikian memang sangat menekan, tetapi tidak memperhatikan perbedaan individual dalam mengevaluasi kejadian.

Adapun definisi stres menurut Lazarus & Folkman dalam Umam (2010:203) adalah : “Respon mengacu pada keadaan stres, reaksi seseorang terhadap stres, atau berbeda dalam keadaan di bawah stres. Perdebatan tentang arti dari stres di tempat kerja, ada yang cukup mengartikan stres sebagai interaksi seseorang dengan lingkungannya. Namun ada yang lebih detail lagi definisi stres menurut Luthan dalam Umam (2010:203) mengatakan bahwa:

“Stres adalah respon yang adaptif, dimediasi oleh perbedaan-perbedaan individual, dan atau proses-proses psikologis yang merupakan sebuah konsekuensi dari tindakan atau situasi eksternal, atau peristiwa yang menempatkan seseorang pada tuntutan psikologis dan atau fisik secara eksekutif. Oleh karena itu, stres lalu didefinisikan sebagai respons yang adaptif pada situasi eksternal yang menghasilkan definisi-definisi fisik, psikologis, dan atau perilaku untuk anggota organisasi.”

Dalam Bob Losyk (2007) Matteson & Ivancevich mengemukakan bahwa :

“Stres dapat dipisahkan menjadi dua kategori : pemicu dan respon, stres terjadi akibat adanya pemicu, misalnya sebuah situasi atau peristiwa yang terjadi pada kita. Peristiwa tersebut dapat bersifat fisik maupun emosional. Stres juga bisa timbul akibat respon fisik dan psikis kita terhadap peristiwa tersebut, berupa respon terhadap ancaman yang kita rasakan atau yang sebenarnya belum terjadi.”

Berdasarkan pengertian tentang stres di atas, dapat disimpulkan bahwa stres merupakan stimulus, yang memicu/respon pada individu atas peristiwa yang sedang dialami setiap individu, dan stres akan dialami setiap individu itu tidak selamanya akan berdampak negatif tetapi dapat pula berdampak positif bagi individu tersebut sebab stres akan dirasakan tergantung bagaimana individu merespon peristiwa yang telah terjadi.

### 2.1.2.2 Jenis-Jenis Stres

Jenis stres yang dialami seorang pegawai sesuai dengan situasi, kondisi dan cara pegawai merespon stres: Dalam Umam (2010:204) Quick dan Quick mengkategorikan jenis stres menjadi dua yaitu eustress dan distress:

*Eustress*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan *konstruktif* (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, *fleksibilitas*, kemampuan adaptasi dan tingkat *performance* yang tinggi.

*Distress*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan *destruktif* (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi, seperti penyakit *kardiovaskular* dan tingkat ketidakhadiran (*absenteeism*) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan, dan kematian.

### 2.1.3 Stres Kerja

Dalam bukunya Umam yang berjudul perilaku organisasi (2010:211) memuat pendapat tentang stres kerja yaitu Selye, dalam Beehr, et al. mendefinisikan stres kerja dapat dinyatakan sebagai berikut.

*“work stress is an individual’s response to work related environmental stressors. Stress as the reaction of organism, which can be physiological,*

*psychological, or behavioral reaction*". Artinya : Stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau *stressor* kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, emosi dan perilaku. Seperti yang telah diungkapkan di atas, lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai *stressor* kerja. *Stressor* kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan pegawai sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja."

Menurut Mangkunegara (2003:157) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan berpendapat tentang stres kerja bahwa :

"Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menanggapi pekerjaan, stres kerja ini tampak dari simptom, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak senang, suka menyendiri, sulit tidur, meroko yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan."

Menurut Rivai (2008:516) berpendapat tentang pengertian stres kerja adalah :

"Suatu istilah payung yang merangkumi tekanan beban, konflik, kelelahan, ketegangan, perasaan gemuruh, kemurungan dan hilang daya. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya keseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka."

Memperhatikan pengertian dari para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan stimulus dari individu yang sedang menghadapi atau sedang menyelesaikan pekerjaannya. Stres kerja akan dirasakan oleh individu yang bekerja dalam kondisi pekerjaan dikatakan melebihi kemampuannya, belum beradaptasi dengan pekerjaannya atau lingkungannya, merasa tertekan atas

tuntutan yang dibebankan kepadanya, merasa kurang nyaman dengan pekerjaan, tempat kerja, rekan kerja, iklim kerja.

### 2.1.3.1 Sumber-Sumber Stres Kerja

Dalam Mangkunegara (2003:157) Selye memaparkan tentang sumber stres kerja sebagai berikut :

“Kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut *stressor*, *stressor* yang sama dapat dipersepsi secara berbeda, yaitu dapat menjadi peristiwa yang positif dan tidak berbahaya, atau menjadi peristiwa yang berbahaya dan mengancam. Penilaian kognitif individu dalam hal ini nampaknya sangat menentukan apakah *stressor* itu dapat berakibat positif atau negatif. Penilaian kognitif tersebut sangat berpengaruh terhadap respons yang muncul. Penilaian kognitif bersifat *individual differences*. Maksudnya, berbeda pada masing-masing individu. Perbedaan ini disebabkan oleh banyak faktor. Penilaian kognitif bisa mengubah cara pandang terhadap stres, yaitu stres diubah bentuk menjadi cara pandang yang positif terhadap diri dalam menghadapi situasi yang *stressfull*, sehingga respon terhadap *stressor* bisa menghasilkan *outcome* yang lebih baik bagi individu.”

Penyebab stres kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pimpinan yang frustrasi kerja dalam kerja.

Dalam Umam (2010:211), Luthans menyebutkan bahwa *stressor* terdiri atas empat hal utama, yaitu :

- a. *Extra organizational stressors*, yang terdiri atas perubahan sosial/teknologi, keluarga, relokasi, keadaan ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, serta keadaan komunitas/tempat tinggal;



- b. *Organizational stressors*, yang terdiri atas kebijakan organisasi, struktur organisasi, keadaan fisik dalam organisasi, dan proses yang terjadi dalam organisasi;
- c. *Group stressors*, yang terdiri atas kurangnya kebersamaan dalam grup, kurangnya dukungan sosial, serta adanya konflik individu, interpersonal dan *in grup*;
- d. *Individual stressors*, yang terdiri atas terjadinya konflik dan ketidakjelasan peran, serta diposisi individu, seperti pola kepribadian tipe A, kontrol personal, *learned helplessness*, *self efficacy*, dan daya tahan psikologis.

### 2.1.3.2 Indikator Stres Kerja

Tenaga kerja dalam interaksinya dipekerjaan, dipengaruhi pula oleh hasil interaksinya di tempat lain, di rumah, di sekolah, di perkumpulan, dan sebagainya. Sumber stres yang menyebabkan seseorang tidak berfungsi optimal atau yang menyebabkan seseorang jatuh sakit, tidak saja datang dari satu macam pembangkit stres saja tetapi dari beberapa pembangkit stres. Sebagian besar dari waktu manusia bekerja. Karena itu lingkungan kerja pekerjaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kesehatan seseorang yang bekerja. Pembangkit stres dipekerjaan merupakan pembangkit stres yang besar perannya terhadap kurang berfungsinya atau jatuh sakitnya seorang tenaga kerja yang bekerja. Dalam Priansa (2011:255) Ivancevich dan Metterson membagi faktor yang menimbulkan stres dalam lingkungan kerja sebagai berikut:

#### 1. **Lingkungan fisik (*physical environment stressor*)**

Sumber stres ini mengacu pada kondisi fisik dalam lingkungan dimana pekerja harus beradaptasi untuk memelihara keseimbangan dirinya. Stres yang bersumber dari lingkungan fisik ini diantaranya: kondisi penerangan di tempat kerja, tingkat kebisingan, keluasan wilayah kerja.

## 2. Tingkatan individu (*individual level stressor*)

sumber ini adalah stres yang berkaitan dengan peran yang dimainkan dan tugas-tugas yang harus diselesaikan sehubungan dengan posisi seseorang di lingkungan kerjanya.

### a. Konflik Peran (*Role Conflict*)

Kombinasi dari harapan dan tuntutan yang diberikan pada para pegawai atau anggota lain dalam organisasi yang menimbulkan tekanan disebut tekanan peran. Jika terdapat dua atau lebih tekanan peran, maka timbulah konflik. Konflik peran ini bersifat objektif dan subjektif. Disebut konflik jika seseorang menghadapi dua atau lebih tuntutan yang tidak sesuai. Disebut subjektif jika seseorang menghadapi ketidaksesuaian antara keinginan pribadi dengan tujuan serta nilai dirinya dengan tuntutan perannya.

### b. Peran yang Rancu/Tidak Jelas (*Role Ambiguity*)

Ketidakjelasan seseorang mengenai peran yang harus dilaksanakannya, baik yang berkaitan dengan tugas yang harus ia lakukan maupun dengan tanggung jawab sehubungan dengan posisinya. Hal ini juga terjadi pada saat individu mengalami ketidakpastian mengenai tindakan apa untuk diambil dalam rangka memenuhi suatu pekerjaan.

### c. Beban Kerja yang Berlebihan (*Work Overload*)

Beban kerja ini dapat bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Disebut kuantitatif jika seseorang menghayati terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan, atau karena keterbatasan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Disebut kualitatif jika seseorang menghayati kurangnya kemampuan dirinya untuk menyelesaikan pekerjaannya atau pekerjaan yang ia hadapi menuntut keahlian melebihi kemampuannya. Tingkat stres yang optimal menghadirkan keseimbangan akan tantangan, tanggung jawab dan *rewards*. Tanda-tanda beban berlebih diantaranya mudah tersinggung, kelelahan fisik dan mental.

### d. Tanggung Jawab Terhadap Orang Lain (*Responsibility For People*)

Tanggung jawab di sini dapat meliputi tanggung jawab terhadap orang lain/hal-hal lain. Dalam banyak kasus, tanggung jawab terhadap orang lain lebih profesional sebagai sumber stress. Karena tanggung jawab terhadap orang lain lebih potensial sebagai sumber stress. Karena tanggung jawab ini akan berkaitan dengan pengambilan keputusan yang dapat memberikan kepuasan bagi berbagai pihak. Lebih jauh lagi, tanggung jawab ini dapat mengakibatkan berlebihan beban kerja, konflik peran atau kerancuan peran.

### e. Kesempatan untuk Mengembangkan Karir (*Career Development*)

Yang dimaksud dengan sumber stres ini adalah aspek-aspek sebagai hasil dari interaksi antara individu dengan lingkungan organisasi yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap pekerjaannya. Promosi yang dirasakan tidak sesuai yang secara umum disebabkan karena adanya ketidaksesuaian antara karir yang diharapkan dengan apa yang diperoleh selama ini atau juga tidak ada kejelasan perkembangan karir. Menurut Everly dan Girdano Munandar, A.S., menganggap bahwa untuk menghasilkan kepuasan perlu diperhatikan unsur penting dalam perkembangan keterampilan baru.

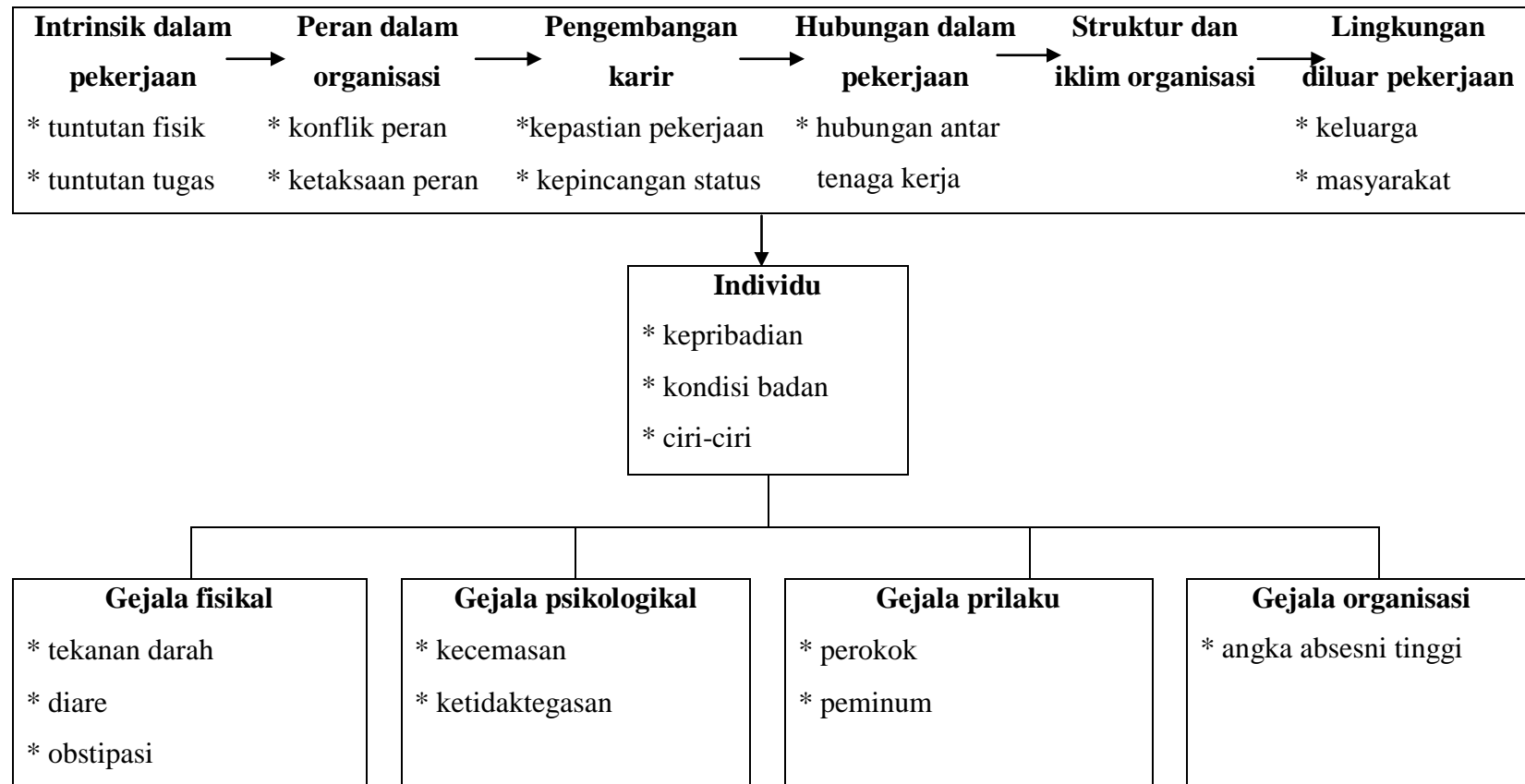
### 3. Kelompok dan Organisasi

- a. Stres yang bersumber dari kelompok, Stres ini bersumber dari hasil interaksi individu-individu dalam suatu kelompok yang disebabkan perbedaan-perbedaan di antara mereka, baik perbedaan sosial maupun psikologis. Stres yang bersumber dari kelompok, antara lain:
  1. Hilangnya kekompakan kelompok (*lack of cohesiveness*)
  2. Tidak adanya dukungan yang memadai (*group support*)
  3. Konflik *intra* dan *inter* kelompok
- b. Stres yang bersumber dari organisasi, Stres ini timbul dari keinginan-keinginan organisasi atau lembaga sehubungan dengan pencapaian tujuan organisasi atau lembaga tersebut macam-macam stres yang bersumber dari organisasi, antara lain:
  1. Iklim organisasi
  2. Struktur organisasi
  3. Teknologi
  4. Pengaruh pimpinan.

Dalam bukunya Ashar yang berjudul Psikologi Industri dan Organisasi (2004:380), Hurrell mengemukakan bahwa :“Faktor-faktor yang dapat menimbulkan stres di tempat kerja dikelompokkan dalam lima kategori besar (lihat pada gambar 2.1 yaitu faktor intrinsik dalam pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, serta struktur dan iklim organisasi.”

Gambaran kuatnya stres dapat mempengaruhi lemah atau kuatnya kinerja pegawai, sebagaimana tertera pada gambar 2.1 berikut:

## LINGKUNGAN PEKERJAAN



**Gambar 2.1 : Model Stres Dalam Pekerjaan (modifikasi dari model Cooper C. L. 1989)**

**a. Faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan**

Kategori yang termasuk dalam faktor intrinsik dan pekerjaan ini adalah tuntutan fisik dan tuntutan tugas.

1. Tuntutan fisik (meliputi bising, vibrasi, dan hygiene)
2. Tuntutan tugas (kerja shift/kerja malam, beban kerja dan penghayatan dari risiko kerja / bahaya)

**b. Peran individu dalam organisasi**

Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus ia lakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diterapkan atasan. Namun demikian tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Kurang baik fungsinya peran, yang merupakan pembangkit stres, yang akan dibicarakan di sini adalah konflik peran dan ketaksaan peran (*role ambiguity*).

1. Konflik peran

Miles dan Perreault (1976) membedakan empat jenis konflik peran :

- a. Konflik peran pribadi: tenaga kerja ingin melakukan tugas berbeda dari yang disarankan dalam uraian pekerjaannya.
- b. Konflik intrasender: tenaga kerja menerima penugasan tanpa memiliki tenaga kerja yang cukup untuk dapat menyelesaikan tugas dengan berhasil
- c. Konflik intersender : tenaga kerja diminta untuk berperilaku sedemikian rupa hingga ada orang merasa puas dengan hasil yang sedangkan orang lain tidak.
- d. Peran dengan beban berlebihan: tenaga kerja mendapat penugasan kerja yang terlalu banyak dan tidak dapat ia tangani secara efektif.

2. Ketaksaan peran

Ketaksaan peran dirasakan jika seorang tenaga kerja tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

**c. Pengembangan karir**

Pengembangan karir mengacu pada *job activities pursued over time, which can involve several jobs and various occupations over the course of time.*

**d. Hubungan dalam organisasi**

Harus hidup dengan orang lain, menurut selye, merupakan salah satu aspek dari kehidupan yang penuh stres. Hubungan yang baik antar anggota dari suatu kelompok kerja dianggap sebagai faktor utama dalam kesehatan individu dan organisasi.

**e. Struktur dan iklim organisasi**

Bagaimana para tenaga kerja mempersepsikan kebudayaan, kebiasaan dan iklim dari organisasi adalah penting dalam memahami sumber-sumber stres potensial sebagai hasil dari keberadanya mereka dalam

organisasi: kepuasan dan ketidakpuasan kerja berkaitan dengan penilaian dari struktur dan iklim organisasi.

**f. Tuntutan dari luar organisasi/pekerjaan**

Kategori pembangkit stres potensial ini mencakup segala unsur kehidupan seorang yang dapat berinteraksi dengan peristiwa-peristiwa kehidupan dan kerja di dalam satu organisasi dan dengan demikian memberi tekanan pada individu.

### 2.1.3.3 Dampak Stres Kerja

Dalam bukunya Priansa (2011:255) yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik dan Bisnis, Rice berpendapat tentang dampak stres kerja Pada umumnya yaitu :

“Stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan. Pada diri karyawan, konsekuensi tersebut dan dapat berupa menurunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustrasi, dan sebagainya. Konsekuensi pada karyawan ini tidak hanya berhubungan dengan aktivitas kerja, tetapi dalam meluasnya pada aktivitas lain diluar pekerjaan, misalnya tidak dapat tidur dengan tenang, selera makan berkurang, kurang mampu berkonsentrasi dan sebagainya.”

Begitupula dengan Arnold dalam Priansa (2011:255) menyebutkan bahwa “ada empat konsekuensi yang dapat terjadi akibat stres kerja yang dialami oleh individu, yaitu tergantung kesehatan fisik, kesehatan psikologis, performance, serta memenuhi individu dalam pengambilan keputusan.”

Dalam Priansa (2011:255) T. Cox mengidentifikasi efek atau akibat dari stres banyak dan bermacam-macam, ada sebagian yang positif seperti meningkatkan motivasi, terangsang untuk bekerja lebih giat lagi, atau mendapat inspirasi untuk hidup lebih baik lagi, tetapi banyak diantaranya yang merusak dan berbahaya yaitu :

1. Dampak subjektif (*subjective effect*)  
Kekhawatiran/kegelisahan, kelesuan kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucilkan dan merasa kesepian
2. Dampak Perilaku (*Behavioral Effect*)  
Akibat stres yang berdampak pada perilaku pekerja dalam bekerja diantaranya peledakan emosi dan perilaku impulsif.
3. Dampak Kognitif (*Cognitive Effect*)  
Ketidak mampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun kurang perhatian/rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik/kecaman dan hambatan mental
4. Dampak Fisiologis (*Physiological Effect*)  
Kecanduan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan tubuh panas dingin.
5. Dampak Kesehatan (*Health Effect*)  
Sakit kepala dan migrain, mimpi buruk, sulit tidur, gangguan psikosomatis.
6. Dampak Organisasi (*Organization Effect*)  
Produktifitas menurun/rendah, terasing dari mitra kerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya ikatan kerja dan loyalitas terhadap instansi. Kategori fisik meliputi *insomnia* (susah tidur), gangguan lambung, gangguan hati, *migrain*, merokok berlebihan, atau minum dan kelesuan. Kategori mental, stres khususnya stres terlihat melalui adanya kecemasan, tekanan darah atau sakit mental pada titik ekstrim, kebosanan dan keraguan mengenai masa depan, dan depresi yang merupakan masalah mental yang berat.

Dalam Umam (2010: 207) Tailor menyatakan stres dapat menghasilkan berbagai respon. Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa respons-respons tersebut dapat berguna sebagai indikator terjadinya stres pada individu, dan mengukur tingkat stres yang dialami individu.

### 2.1.3.4 Strategi Manajemen Stres

Sopiah (2008:94) mengemukakan bahwa stres dapat berdampak positif maupun negatif terhadap kinerja. Stres yang terlalu tinggi atau terlalu rendah, dalam jangka waktu tertentu dapat menurunkan kinerja. Mengatasi stres dapat dilakukan dengan dua pendekatan yaitu pendekatan individu dan pendekatan organisasi.

- a) Bagi individu penting dilakukan penanggulangan stres karena stres dapat mempengaruhi kehidupan, kesehatan, produktivitas, dan penghasilan.
- b) Bagi organisasi bukan saja karena alasan kemanusiaan tetapi juga karena pengaruh terhadap prestasi semua aspek dari organisasi dan efektivitas organisasi keseluruhan.

Dalam Gitosudarmo (2003:55) menjelaskan bahwa tabel 2.1 berikut ini menyajikan dua pendekatan dalam menanggulangi stres.

**Tabel 2.1**

#### **Pendekatan Individu dan Pendekatan Organisasi Mengatasi Stres**

<b>Secara Individual</b>	<b>Secara Organisasi</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan keimanan</li> <li>- Melakukan mediasi dan pernapasan</li> <li>- Melakukan kegiatan organisasi</li> <li>- Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga</li> <li>- Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan perbaikan iklim organisasi</li> <li>- Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik</li> <li>- Menyediakan sarana olahraga</li> <li>- Melakukan analisis dan kejelasan tugas</li> <li>- Mengubah struktur dan proses organisasi</li> <li>- Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan</li> <li>- Melakukan restruksi tugas</li> <li>- Menerapkan konsep manajemen berdasarkan sasaran.</li> </ul>



Stres dapat meningkatkan atau menurunkan kinerja, tergantung beberapa besar tingkat stresnya, stres dapat meningkatkan kinerja karena stres mengarahkan sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja. Namun disisi lain, jika terlalu berat stres juga akan mengakibatkan terganggunya pelaksanaan pekerjaan, sakit, tidak kuat bekerja, putus asa, keluar atau menolak untuk bekerja untuk menghindari stres, yaitu :

- a. *Counseling*, pembahasan masalah dengan seseorang yang mempunyai masalah emosional dengan maksud untuk membantu agar dapat mengatasi masalah secara lebih baik.
- b. *Mediation*, pemutusan pikiran untuk dapat menenangkan fisik dan emosi.
- c. *Bio Feedback*, bimbingan medis atau berlatih mengendalikan proses internal seperti denyut jantung, konsumsi, oksigen dan aliran asam lambung.
- d. *Personal Wellnes*, pendekatan preventif dengan perubahan gaya hidup dengan rekomendasi dokter spesialis seperti peraturan pernapasan, pelemasan otot-otot dan pengaturan menu.

#### **2.1.4 Kinerja (Hasil Kerja)**

##### **2.1.4.1 Pengertian Kinerja**

Sinambela (2010:136) menjelaskan Secara etimologi, kinerja berasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa masukan (*entris*):

1. Melakukan,
2. Memenuhi dan menjalankan kewajiban,

3. Melaksanakan suatu tanggung jawab, dan
4. Melakukan suatu yang diharapkan oleh seseorang.

Dari uraian di atas dapat diartikan kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan pekerjaan tersebut sesuai tanggung jawab sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Prawirosentono (1986: 2) mengemukakan pengertian kinerja adalah :

“Sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Rumusan di atas menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya.”

Dari definisi kinerja, Pasolong (2011) menyimpulkan terdapat setidaknya empat elemen, yaitu :

1. Hasil kerja yang dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga atau diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk bertindak sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik. Meskipun demikian orang atau lembaga harus tetap dalam kendali, yakni mempertanggung jawabkan pekerjaannya kepada pemberi hak dan wewenang, sehingga dia tidak akan menyalahgunakan hak dan wewenang tersebut.
3. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan, dan
4. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku umum.

Berikut adalah pengertian kinerja menurut Amstrong dkk. dalam Pasolong (2011) adalah :

“Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi itu.”

Kinerja individu perseorangan (*individual performance*) dan organisasi (*organizational performance*) memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya. Dalam Pasolong (2011) memuat beberapa pendapat tentang kinerja yaitu :

- a) Mangkunegara mengungkapkan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
- b) Sinambela berpendapat bahwa kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Hal senada dikemukakan pula oleh Stephen Robbins bahwa kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.
- c) Adapaun pengertian kinerja berdasarkan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia yang disebut LAN-RI, kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan misi, dan visi organisasi.
- d) Prawirosentono mengartikan kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Sementara itu kinerja sebagai kata benda mengandung arti *thing done* (suatu hasil yang telah dikerjakan) dengan mendasarkan pada pengertian kinerja, maka

dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian kinerja suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok yang dalam suatu organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

#### 2.1.4.2 Indikator Kinerja

Di bawah ini merupakan indikator kinerja menurut beberapa ahli diantaranya :

Menurut T.R Michel Kinerja Pegawai adalah :

“Kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang ataupun sekelompok orang dalam organisasi baik formal maupun informal, publik maupun swasta yang sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor tersebut lebih difokuskan pada individu yang terlibat langsung di dalam organisasi dalam usaha pencapaian dalam usaha pencapaian kerja dan untuk mengukurnya dengan beberapa indikator dibawah ini:

1. Kualitas pekerjaan (*quality of work*)
2. Komunikasi (*comunication*)
3. Ketepatan waktu (*promptness*)
4. Kemampuan kerja (*capability*)
5. Inisiatif (*inisiative*).”

Dwiyanto (2006:50-51) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur dari tingkat kinerja birokrasi publik, yaitu :

##### 1. **Produktivitas**

Yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. *Produktivitas* pada umumnya dipahami sebagai ratio antara *input* dan *output*. Konsep *produktivitas* dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan suatu ukuran *produktivitas* yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting. Sedangkan yang dimaksud dengan *produktivitas* menurut dewan *produktivitas* nasional, adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.

2. ***Kualitas layanan***

yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik. Arti layanan menurut munir (2010:197) adalah sebagai berikut : Layanan dari segi teknis pelaksanaan yang langsung dilapangan. Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka sipelaku dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi 4 (empat) persyaratan pokok ialah: (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu menyampaikan yang tepat dan (d) keramahtamahan.

3. ***Responsivitas***

yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat *responsifitas* disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi yang memiliki *responsivitas* rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. ***Akuntabilitas***

yaitu menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep *akuntabilitas* publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran *eksternal*, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Sesuatu kegiatan birokrasi publik memiliki *akuntabilitas* yang tinggi jika kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

### 2.1.4.3 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya untuk menilai atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja.

Kaban dalam Pasolong (2011:179) memuat pendapat tentang pengukuran kinerja yaitu :

“Pengukuran kinerja harus dilihat dari sebagai upaya yang sangat berharga bagi profesionalisasi di instansi pelayanan publik. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai atau instansi, maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini. Pengukuran kinerja birokrasi menurut Mardiasmo, mempunyai tiga tujuan, yaitu:

1. Membantu memperbaiki kinerja pemerintahan agar kegiatan pemerintah terfokus pada tujuan pada sasaran program unit kerja
2. Pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan, dan
3. Mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.”

### 2.1.5 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Muchlas (2005:490) mengemukakan pengaruh stres terhadap kinerja dalam bukunya yang berjudul Perilaku Organisasi menyebutkan bahwa:

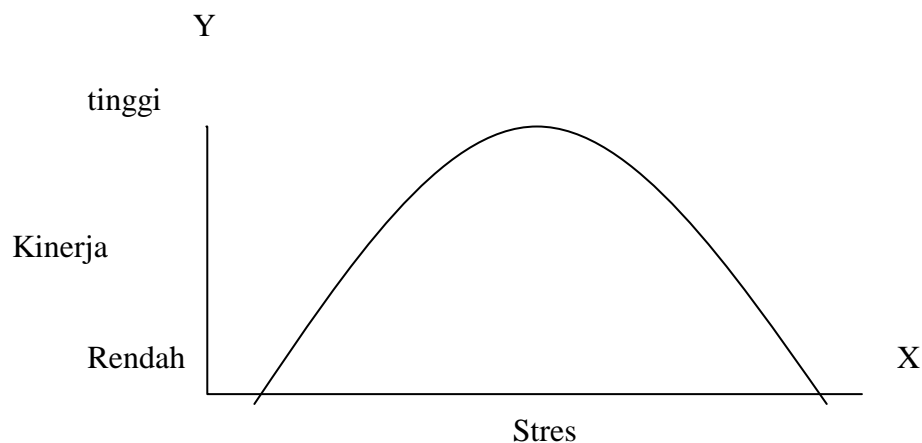
“Jika tekanan kerja mulai terjadi, hal ini dapat menyebabkan hambatan proses berfikir, lebih *emosional*, dan gangguan pada kondisi fisik. Jika stres kemudian bertambah, karyawan akan mengalami berbagai gejala stres yang dapat mempengaruhi kinerja dan kesehatannya, bahkan dapat mengancam kemampuannya untuk mengatasi lingkungannya.”

Rahardja Wijaya dalam Sunyoto (2013:42) menjelaskan mengatakan bahwa:

“Hubungan antara stres dan kinerja karyawan yang tergambar berbentuk kurva U terbalik (*Inverted U*) pada tingkat stres yang rendah kinerja karyawan rendah. Pada kondisi ini karyawan tidak memiliki tantangan dan muncul kebosanan karena di bawah stimulasi (*understimulation*). Seiring dengan kenaikan stres sampai pada suatu titik optimal, maka akan menghasilkan kinerja yang baik. Kondisi ini disebut tingkat stres yang optimal. Pada titik stres yang optimal ini akan menciptakan ide-ide yang inovatif, antusiasme, dan output yang konstruktif. Pada tingkat stres yang tinggi karyawan juga rendah. Pada kondisi ini terjadi penurunan kinerja. Tingkat stres yang berlebihan menyebabkan karyawan dalam kondisi tertekan, karena tidak mampu lagi mengatasi tugas yang terlalu berat. Oleh sebab itu organisasi harus dapat mengelola bagaimana stres yang berdampak negatif terhadap kinerja dialihkan menjadi berdampak positif. Meskipun demikian tanggung jawab mengelola stres ini tidak hanya dibebankan kepada organisasi, tetapi juga individu karyawan.”

Dapat kita ketahui secara umum bahwa ada banyak sumber stres yang mempengaruhi banyak orang dengan cara yang berbeda-beda. Lebih lagi sumber stres ini terjadi diantara berbagai populasi yang berbeda, dan tentu saja di antara berbagai kebudayaan. Dalam situasi kerja kita ketahui bahwa perubahan maupun tekanan memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja seseorang.

Pendapat tentang stres sangat sederhana dan jelas. Hubungannya antara stres dan kinerja di tunjukan dalam kurva linear (lihat gambar 2.2) sebagaimana telah dikatakan hubungan atau pengaruh itu berlaku diantara berbagai kebudayaan dan individu yang berbeda.



**Gambar 2.2 Stres dan Kinerja Sumber : Yerkes dan Dodson dalam Shaun Tyson dan Tony Jackson (2001:238)**

Beberapa hal dijelaskan pada gambar tersebut : pertama, gerakan dari kiri ke kanan, yaitu tingkat stres yang naik pertama-tama akan menimbulkan peningkatan kinerja, kemudian mendatar, selanjutnya penurunan. Jelasnya, kita harus berusaha untuk tidak terlalu jauh ke sebelah kanan. Selain itu, komunikasi merupakan hal yang penting untuk menurunkan *ambiguitas* dalam situasi kerja. Tentu saja dapat ditambahkan bahwa masalah sesungguhnya adalah kita tidak mengetahui dimana individu-individu tersebut berada dalam kurva itu sendiri.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya diantaranya :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Ratna dalam skripsinya yang berjudul pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai Negeri Sipil pada Kantor Pusat Direktorat Jenderal Kekayaan Negara pada tahun 2010, dengan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan teori Luthan (2005), Davis



dan News Strom (2003), dalam penelitian ini peneliti terdahulu menyebutkan bahwa terdapat pengaruh stres terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Pusat Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, dan menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan bahwa terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai.

Adapun perbedaan yang ada pada penelitian terdahulu dengan penelitian penulis sekarang pada tahun 2013 yaitu lokus penelitian penulis pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang, teori yang digunakan penulis adalah Rahardja dan Wijaya dan terdapat kesamaan dalam penelitian ini yaitu sama sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nining Kurniawati, skripsi yang berjudul Sumber stres kerja dan usaha mengatasinya penelitian pada staf perpustakaan pusat UI pada tahun 1998, dengan metode penelitian kualitatif dan menggunakan teori Schneider (1991), tujuan penelitian terdahulu yaitu mendapatkan informasi dan pemahaman tentang hal-hal faktor-faktor apa saja yang dianggap menjadi sumber stres oleh staf perpustakaan sehubungan dengan pekerjaan mereka selain itu, tujuan lain yaitu untuk mendapatkan informasi dan pemahaman hubungan usaha yang mereka lakukan untuk mengatasi stres.

perbedaan yang ada pada penelitian terdahulu dengan penelitian penulis sekarang pada tahun 2013 yaitu variabel terikat dan lokus penelitian penulis pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang, teori yang digunakan penelitian penulis adalah Rahardja dan Wijaya dan terdapat

kesamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai stres kerja dan menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan bahwa terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai dengan metode penelitian kuantitatif.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Rosnelly Rusdy dan Dian Septiani, jurnal yang berjudul pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian redaksi surat kabar harian umum Lampung Post pada tahun 2008, dengan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan teori M. Koslowsky dan J.M Ivancevich yang dikutip dari yang berjudul perilaku organisasi (Kreitner dan A. Kinicki, 2005), dalam penelitian terdahulu ini menyebutkan dalam hipotesisnya bahwa stres kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada bagian redaksi pemberitaan di Lampung, dan menyimpulkan telah terbukti bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja yang terdiri atas konflik kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian redaksi pemberitaan Lampung Post.

Adapun perbedaan yang ada pada penelitian terdahulu dengan penelitian penulis sekarang pada tahun 2013 yaitu lokus penelitian penulis pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang, teori yang digunakan penelitian penulis adalah Rahardja dan Wijaya dan terdapat kesamaan dalam penelitian ini yaitu sama sama menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan bahwa terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai dengan metode penelitian kuantitatif.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ekawarna dan Hendra Sofyan, dalam jurnalnya yang berjudul kondisi kerja fisik, partisipasi dalam pengambilan keputusan dan kecemasan sebagai sumber stres pekerjaan pada guru sekolah negeri pada tahun 2010 dengan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan teori Schneider penelitian ini bertujuan untuk mengolah data empirik, fakta dan informasi yang sah dan benar serta dapat dipercaya tentang pengaruh antara kondisi kerja fisik, partisipasi dalam pengambilan keputusan dan kecemasan terhadap stres pekerjaan guru, khususnya guru sekolah negeri di kota Jambi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung yang negatif dan signifikan dari kondisi kerja fisik dan partisipasi dalam pengambilan keputusan terhadap kecemasan, pengaruh langsung yang positif dan signifikan dari kecemasan terhadap stres pekerjaan, dan pengaruh tidak langsung yang negatif dan signifikan dari kondisi kerja fisik dan partisipasi dalam pengambilan keputusan terhadap stres pekerjaan melalui kecemasan.

Perbedaan yang ada pada penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang pada tahun 2013 yaitu lokus penelitian, variabel terikat, teori yang digunakan penelitian, adapun kemiripan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan bahwa terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai dengan metode penelitian kuantitatif.

### 2.3 Kerangka Berfikir

Penelitian ini berawal dengan teori utama yaitu tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja menurut Rahardja dan Wijaya dalam Sunyoto (2013 : 42) mengungkapkan bahwa :

“Hubungan antara stres dan kinerja karyawan yang tergambar berbentuk kurva U terbalik (*Inverted U*) pada tingkat stres yang rendah kinerja karyawan rendah. Pada kondisi ini karyawan tidak memiliki tantangan dan muncul kebosanan karena di bawah stimulasi (*understimulation*). Seiring dengan kenaikan stres sampai pada suatu titik optimal, maka akan menghasilkan kinerja yang baik. Kondisi ini disebut tingkat stres yang optimal. Pada titik stres yang optimal ini akan menciptakan ide-ide yang inovatif, antusiasme, dan output yang konstruktif. Pada tingkat stres yang tinggi karyawan juga rendah. Pada kondisi ini terjadi penurunan kinerja. Tingkat stres yang berlebihan menyebabkan karyawan dalam kondisi tertekan, karena tidak mampu lagi mengatasi tugas yang terlalu berat. Oleh sebab itu organisasi harus dapat mengelola bagaimana stres yang berdampak negatif terhadap kinerja dialihkan menjadi berdampak positif. Meskipun demikian tanggung jawab mengelola stres ini tidak hanya di bebankan kepada organisasi, tetapi juga individu karyawan.

Stres yang tidak teratasi pasti berpengaruh terhadap hasil kerja. Hanya saja dalam hal ini ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian diantaranya :

- 1) Kemampuan mengatasi sendiri stres yang dihadapi tidak sama pada semua orang. Ada orang yang memiliki daya tahan yang tinggi menghadapi stres dan oleh karenanya mampu mengatasi sendiri stres tersebut. sebaliknya tidak sedikit orang yang daya tahan dan kemampuannya menghadapi stres rendah, yang jelas ialah bahwa stres yang tidak teratasi dapat berakibat pada apa yang dikenal dengan *burnout*, yaitu suatu kondisi mental dan emosional dan kelelahan fisik karena stres yang berlanjutan dan tidak teratasi. Hal ini terjadi, dampaknya terhadap kinerja akan bersifat negatif.

- 2) Pada tingkat tertentu stres itu perlu. Kalangan ahli berpendapat bahwa apabila tidak ada stres dalam pekerjaan, para karyawan tidak akan merasa ditantang dengan akibat bahwa hasil kerja akan menjadi rendah. Sebaliknya dengan adanya stres, karyawan merasa perlu mengerahkan segala kemampuannya untuk berprestasi tinggi dan demikian dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Pada gilirannya situasi demikian dapat menghilangkan salah satu sumber stres, yang penting diamati ialah agar stres tersebut jangan menjadi demikian kuatnya sehingga karyawan tidak lagi memandangnya untuk mengatasinya. Sebab apabila hal itu terjadi, stres berubah sifatnya dari stimulus yang positif menjadi negatif.

Memahami sudut pandang teori di atas membahas upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, kepala kantor, kepala seksi maupun staff pegawai dalam melakukan tugasnya dengan bekerja sama sehingga keberhasilan setiap tugasnya merupakan kontribusi pihak lain. Artinya kinerja pimpinan dipengaruhi oleh kinerja pegawai, jika kinerja pegawai baik maka akan mempengaruhi kinerja pimpinan dan selanjutnya kinerja organisasi. Artinya kinerja suatu organisasi tergantung bagaimana pimpinan dan pegawai berperan dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan suatu organisasi. Dalam hal ini pemimpin dan pegawai mempunyai peran yang penting, tidak hanya mengelola pekerjaannya, tetapi juga penting memperhatikan kondisi pekerjaan setiap pegawai baik secara fisiologi, psikologi, ataupun tingkah laku untuk meningkatkan kinerja pegawai secara perorangan sehingga akan mendorong kinerja pegawai secara keseluruhan dan memberikan umpan balik (*feed back*)

yang tepat terhadap perubahan perilaku yang direfleksikan dalam peningkatan kinerja.

Namun pada kenyataannya banyak pegawai sekarang yang melakukan kelalaian pada saat bekerja dan salah satunya adalah tidak memperhatikan kondisi pekerjaan setiap pegawai baik secara fisiologi, psikologi, ataupun tingkah laku saat sibuk bekerja seperti pegawai yang saya amati pada kantor pajak pada saat Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan Pajak Penghasilan sehingga ditemukannya macam-macam masalah.

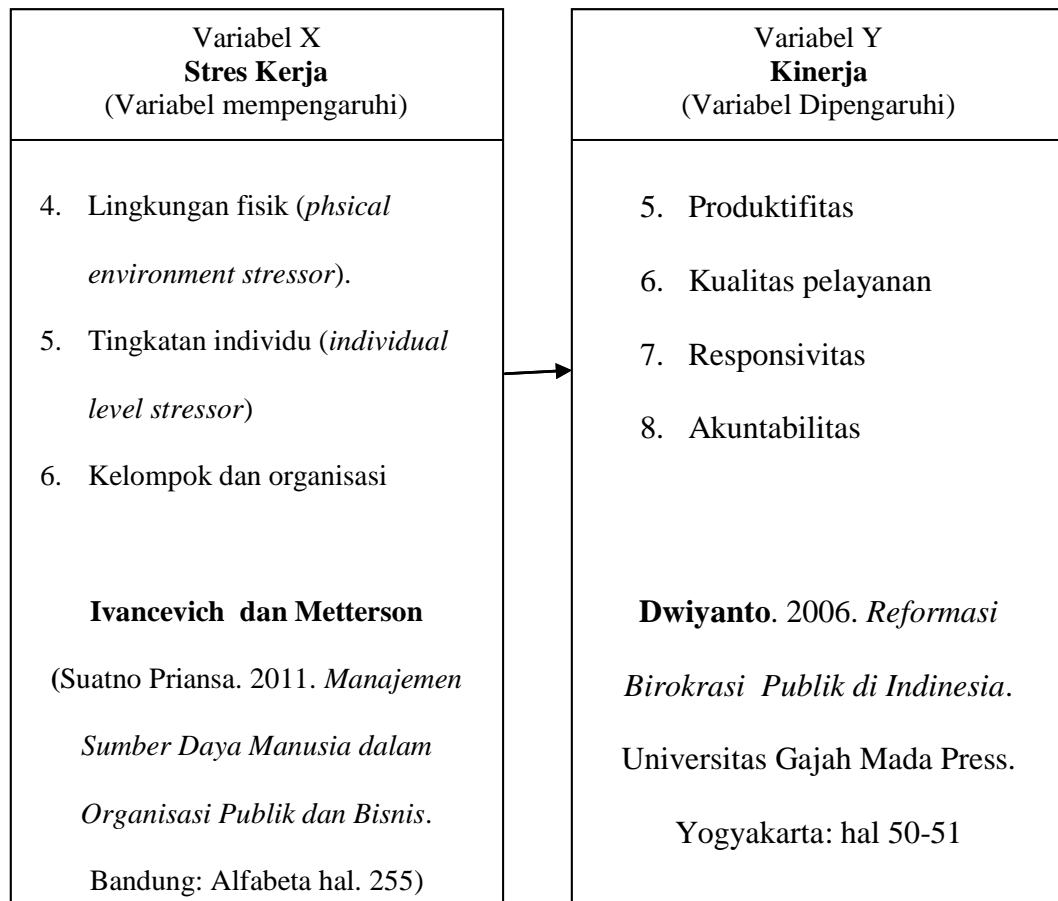
Permasalahan tersebut antara lain yaitu frekuensi pekerjaan di KPP Pratama Serang saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan dianggap pekerjaan yang paling tinggi frekuensi kerjanya dan beban kerja dirasa berlebihan pada saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan, lemahnya pengawasan dan konsultasi yang diberikan *Account resenative* (AR) pada saat WP melaporkan SPT Tahunan dan pada titik-titik penerimaan, dan kurangnya tenaga kerja pada bidang pelayanan yang bertanggung jawab atas kegiatan penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan.

Dengan adanya identifikasi masalah tersebut, maka peneliti melakukan perumusan masalah dalam penelitian ini. Tujuannya agar peneliti fokus pada masalah yang akan diteliti. Adapun perumusan masalahnya adalah bagaimana stres kerja mempengaruhi kinerja pada pegawai KPP Pratama Serang saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan dan Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Serang saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan.

Dari perumusan masalah tersebut, teori yang peneliti gunakan sebagai *grand* teori dalam penelitian yang berjudul pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai di kantor pelayanan pajak pratama serang studi kasus penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan pajak penghasilan adalah teori dari Ivancevich dan Metterson (2011) untuk variabel X dan Dwiyanto (2006) untuk variabel Y.

Peneliti menggunakan teori dari Ivancevich dan Metterson (2011) karena teori ini tepat digunakan sebagai indikator untuk penelitian mengenai stres kerja. Variabel stres kerja itu sendiri adalah lingkungan fisik (*physical environment stressor*), tingkatan individu (*individual level stressor*) kelompok dan organisasi. Pada variabel Y, teori dari Dwiyanto (2006) digunakan sebagai indikator untuk mengukur kinerja pegawai. Indikator dari teori tersebut diantaranya produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan akuntabilitas. Variabel-variabel tersebut dianalisis sesuai dengan fokus penelitian dan kemudian akan menghasilkan output bahwa stres kerja mempengaruhi kinerja pegawai di KPP Pratama Serang meskipun masih belum diketahui apakah akan berdampak negatif atau sebaliknya memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan dari beberapa penjelasan dan keterkaitan antara variabel stres dengan kinerja yang telah dipaparkan. Maka kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat di gambarkan dengan skema sebagai berikut:



**Gambar 2.3**  
**Skema Bagan Variabel X Dan Variabel Y**

Keterangan

Variabel X : Stres Kerja, variabel bebas (yang mempengaruhi)

Variabel Y : Kinerja, variabel terikat (yang dipengaruhi)



## 2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Beni (2008:145) hipotesis adalah sebagai berikut : Hipotesis merupakan dugaan sementara yang mengandung pernyataan-pernyataan ilmiah, tetapi masih memerlukan pengujian. Oleh karena itu, hipotesis dibuat berdasarkan hasil penelitian masa lalu atau berdasarkan data-data yang telah ada sebelum penelitian dilakukan secara lebih lanjut yang tujuannya menguji kembali hipotesis tersebut.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan di atas, penulis mengajukan hipotesis penelitian seperti berikut: yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Serang. Dalam penelitian ini hipotesis diuji secara statistik dengan taraf kesalahan sebesar 5%. Adapun pernyataan hipotesis dalam penelitian ini secara lebih jelas dirumuskan sebagai berikut :

- a.  $H_0 : \rho = 0$ , Tidak terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Serang.
- b.  $H_a : \rho \neq 0$ , Terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Serang.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana dalam penelitian ini akan menggunakan angka dalam penyajian data dan analisis yang menggunakan uji statistika, yang dipandu oleh hipotesis tertentu, salah satu tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu menguji hipotesis yang ditentukan sebelumnya. Penelitian kuantitatif menurut Beni (2008:128) adalah sebagai berikut: Pendekatan kuantitatif realitas dipandang sebagai sesuatu yang konkret, dan dapat diamati dengan panca indara, dapat dikategorikan menurut jenis, bentuk, warna, dan perilaku, tidak berubah, dan dapat di verifikasi.

Dengan begitu peneliti dapat menentukan hanya beberapa variabel dari objek yang di teliti dan kemudian dapat membuat instrumen untuk mengukurnya, sebab dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja pada pegawai KPP Pratama Serang. Penelitian dengan pendekatan Sugiyono (2011:2) mengemukakan bahwa:

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah sistematis yang bersifat logis.

Dengan demikian metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan bentuk rumusan masalah penelitian ini dikembangkan berdasarkan penelitian menurut tingkat eksplanasinya yaitu dengan metode penelitian bersifat asosiatif dengan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Adapun bentuk hubungannya adalah hubungan kausal. Hubungan kausal yang dimaksud adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, jadi terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi). Demikian peneliti susun secara sistematis dan akurat karena peneliti bermaksud untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stres terhadap kinerja pada pegawai KPP Pratama Serang saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan.

### **3.2 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penelitian ini berdasarkan bidangnya yakni berhubungan dengan disiplin Ilmu Sosial karena penelitian ini berhubungan dengan SDM dengan lingkungannya, penelitian ini juga berhubungan dengan disiplin Manajemen Publik sebab penelitian ini berkaitan dengan kinerja dimana kelompok yang membentuk organisasi melakukan kerjasama menjalankan kegiatan yang sudah direncanakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan, dan penelitian ini juga berhubungan dengan disiplin ilmu Psikologi demikian karena di dalam penelitian ini menyinggung permasalahan psikolog SDM terhadap kondisi dan situasi pada saat melakukan kegiatan dalam bekerja.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Serang yang berada di Jl. Jend. A. Yani No.141 Banten. Alasan peneliti memilih lokus di KPP Pratama Serang, sesuai dengan yang dibahas pada bab satu yaitu karena KPP Pratama Serang merupakan kantor yang memberikan pelayanan langsung pada masyarakat yang ingin mengurus pajaknya, dengan demikian semakin banyak wajib pajak memenuhi kewajibannya maka semakin banyak pula pekerjaan yang dikerjakan pegawai di KPP Pratama Serang.

### **3.4. Variabel Penelitian**

#### **3.4.1 Definisi Konsep**

Hubungan antara satu variabel dengan variabel lain berikut ini adalah macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

- a. Stres kerja (Variabel X) adalah pengalaman yang dirasakan oleh individu yang bersifat internal pada situasi dan kondisi saat bekerja yang menyebabkan ketidak seimbangan terhadap fisiologi, psikologi, dan akan mempengaruhi perilaku individu dan akan berakibat pada lingkungan baik internal maupun eksternal organisasi.
- b. Kinerja (Variabel Y) adalah hasil kerja individu atau kelompok di dalam suatu organisasi dengan melakukan kerja sama dengan individu, kelompok atau organisasi lain dengan tujuan mencapai hasil yang optimal.

Sesuai dengan kerangka pemikiran pada bab sebelumnya bahwa peneliti akan membuktikan bahwa indikator dari stres kerja menurut

Ivancevich dan Metterson dapat disinkronkan dengan indikator kinerja pegawai menurut Dwiyanto. Adapun dukungan peneliti melakukan penelitian tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Serang dilakukan dengan teori dari Rahardja Wijaya dalam Sunyoto (2013:44)

### **3.4.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut, artinya operasional variabel menjelaskan pengertian teoritis variabel untuk dapat diteliti dan diukur. Variabel-variabel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah stres kerja sebagai variabel bebas (Variabel X). Untuk memudahkan penelitian dalam proses pengumpulan data maka peneliti membuat pengembangan instrumen berupa kisi-kisi instrumen sebagai acuan dalam pengumpulan data lapangan sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel Bebas (X) Stres Kerja**

Variabel Utama	Indikator	Sub indikator	Kisi kisi pernyataan
<b>Variabel X</b>  <b>Stres Kerja</b>  <b>Ivancevich dan Metterson</b>  (Suatno Priansa. 2011. <i>Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis</i> . Bandung: Alfabeta hal. 255)	Lingkungan fisik ( <i>physical environment stressor</i> )	a. Kondisi dalam ruang kerja	1. Suhu udara ruang kerja 2. Penerangan ruang kerja
		b. Kebisingan dalam ruang kerja	3. Kenyamanan saat memberi pelayanan 4. ketenangan untuk dapat konsentrasi saat bekerja
		c. Keleluasan wilayah kerja	5. Ukuran ruang kerja 6. Tata ruang kerja
	Tingkatan individu ( <i>individual level stressor</i> )	a. Konflik peran dalam bekerja	7. Penugasan kerja berlebihan 8. Tuntutan kerja yang berlebihan
		b. Peran yang rancu	9. Bertambahnya peran pegawai 10. Tumpang tindih pekerjaan
		c. Beban kerja berlebihan	11. Terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan 12. Beban kerja mempengaruhi kondisi pegawai
		d. Tanggung jawab terhadap orang lain	13. Ketepatan pegawai memproses SPT 14. Melayani SPT dengan teliti
		e. Kesempatan untuk mengembangkan karir	15. Kesempatan pegawai untuk promosi jabatan 16. Kesempatan untuk studi yang dibiayai instansi
	Kelompok	a. Hilangnya kekompakan kelompok	17. Keegoisan pegawai 18. Kebersamaan antar pegawai
		b. Tidak ada dukungan yang memadai	19. Motivasi dari kelompok saat bekerja 20. Kerja sama antar pegawai
		c. Konflik dalam kelompok	21. Prilaku pemimpin terhadap pelaksana 22. Perselisihan pendapat

	Organisasi	a. Iklim organisasi	23. Kesempatan berpendapat 24. Hubungan antar pegawai
		b. Struktur organisasi	25. Kesiapan pegawai ketika terjadi rotasi kerja 26. Koordinasi antar bidang
		c. Teknologi	27. Kemampuan WP melaporkan melalui e-filing 28. Ketergantungan pada teknologi
		d. Pengaruh pemimpin	29. Kepedulian pimpinan pada pegawai 30. Kerjasama pimpinan dengan pegawai

Variabel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kinerja sebagai variabel terikat (variabel Y) yaitu kinerja menurut Dwiyanto (2006:50-51). Untuk memudahkan penelitian dalam proses pengumpulan data maka peneliti membuat pengembangan instrumen berupa kisi-kisi instrumen sebagai acuan dalam pengumpulan data lapangan sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Variabel Terikat (Y) Kinerja Pegawai**

Variabel Utama	indikator	Sub indikator	Kisi kisi pertanyaan
<p>Variabel (Y)</p> <p>Kinerja Pegawai Menurut</p> <p><b>Dwiyanto,</b> 2006. <i>Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.</i> Universitas Gajah Mada Press. Yogyakarta: hal 50-51</p>	Produktifitas	a. Efisiensi kerja	31. Kecepatan pegawai menyelesaikan pekerjaannya 32. Kecermatan pegawai menjalankan tugas
		b. Efektivitas kerja	33. Ketepatan pegawai dalam bekerja 34. Keberhasilan pegawai mencapai target
	Kualitas pekerjaan ( <i>quality of work</i> )	a. Tingkah laku pegawai	35. Sikap pegawai saat memberikan pelayanan 36. Keharmonisan antar pegawai saat bekerja
		b. Cara menyampaikan penjelasan	37. Kejelasan pegawai memberikan informasi 38. Kemampuan pegawai menyampaikan penjelasan
		c. Waktu menyampaikan yang tepat	39. Ketepatan waktu pegawai menyelesaikan pekerjaannya 40. Ketepatan pegawai memberikan pelayanan pada WP
		d. Keramahan pegawai	41. Sikap antar pegawai atas hasil kerjanya 42. Keramahan pegawai saat memberikan pelayanan
	Responsivitas	a. Mengenali kebutuhan masyarakat	43. Informasi yang jelas 44. Kenyamanan WP saat melaporkan SPT
		b. Menjalankan tupoksi	45. Kesadaran mencapai misi 46. Kesadaran mencapai visi
	Akuntabilitas	a. Kepercayaan	47. Tanggung jawab seorang pegawai 48. Kemampuan pegawai meringankan beban kerja
		b. Kepatuhan pada peraturan	49. Ketaatan pada aturan yang berlaku 50. Ketegasan sanksi pada yang melanggar aturan



### **3.5 Instrumen Penelitian**

Pada prinsipnya dalam penelitian diperlukan alat ukur yang akan digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, menurut Sugiyono (2011:102) secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner.

#### **3.5.1 Jenis dan Sumber Data**

##### **3.5.1.1 Jenis Data**

Dalam penelitian ini jenis data yang diperlukan dibagi dalam dua bagian sebagaimana tersebut di bawah ini :

- 1) Data primer : data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari jawaban kuesioner kepada responden.
- 2) Data sekunder : data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya, tetapi dikumpulkan oleh lembaga lain. Data sekunder yang diperlukan yaitu profil instansi dan data lain yang mendukung penelitian.

### **3.5.1.2 Sumber Data**

Dalam penelitian ini jenis data yang diperlukan dibagi dalam dua bagian sebagaimana tersebut di bawah ini :

- 1) Responden yaitu pegawai di KPP Pratama Serang
- 2) Literatur yaitu data kepustakaan yang memiliki hubungan dengan penelitian yang digunakan peneliti dalam penyusunan deskripsi teori.

### **3.5.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu serangkaian pengumpulan data yang dilakukan peneliti secara langsung terhadap subjek atau objek penelitian melalui mata telinga dan perasaan. Dengan melihat fakta-fakta dari objek yang diteliti, peneliti melakukan observasi partisipasi aktif, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti ikut melakukan apa yang dilakukan oleh narasumber, tetapi belum sepenuhnya lengkap seperti yang dilakukan pegawai KPP Pratama Serang.
2. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab dan setiap pernyataan merupakan jawaban yang memiliki makna dalam menguji hipotesis. Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah tipe tertutup. Setiap pernyataan memiliki 4 (empat)

alternatif jawaban yang diberi nilai dengan skala likert. Berikut ini merupakan nilai dari skala likert :

**Tabel 3.3**  
**Alternatif Jawaban**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
Sangat setuju	4
Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

3. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar berupa foto (lampiran).

### **3.5.3. Teknik Penentuan Kualitas Instrumen**

Ada dua hal yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian menurut Beni (2008:183) yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas penelitian berkaitan dengan validitas dan reabilitas instrumen, sedangkan kualitas pengumpulan data berkaitan dengan ketepatan teknis pengumpulan data. Oleh karena itu instrumen penelitian yang telah teruji validitas dan reabilitasnya belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya.

### 3.5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan untuk mengetahui kelayakan dalam butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan/ Pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Dalam hal analisis item ini Masrun dalam Sugiono (2009: 133) menyatakan bahwa teknik korelasi untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan dan untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi Masrun dalam Sugiono (2009:133) menyatakan bahwa:

item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula, biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah jika  $r = 0,3$  jadi jika korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu, artinya uji validitas ini dapat digunakan untuk mengetahui seberapa tepat suatu instrumen atau alat ukur yaitu kuesioner untuk mampu melakukan fungsinya. Instrumen yang baik tentu saja instrumen yang valid.

### 3.5.3.2 Uji Reliabilitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel menurut Azwar (2000:3) jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, dengan kata

lain, uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan *Alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 sd. 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 sd. 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 sd. 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 sd. 0,80, berarti reliabel
5. Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 sd. 0,100, berarti sangat reliabel

Triton dalam bukunya Azwar (2000:3) yang berjudul Reabilitas dan Validitas.

Berikut adalah rumus *Alpha Cronbach*:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right\}$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien *Alpha Cronbach*

k = jumlah butir

$Si$  = varian butir

$St$  = varian total

### 3.5.3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan sebelum proses perhitungan hipotesis korelatif, bertujuan untuk mengetahui distribusi data, data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Nugroho (2005:18) uji normalitas dapat dilakukan dengan Histogram Display Normal Curve  $\chi^2$ . kurva normal diketahui dari pembuatan histogram saat melakukan analisis deskriptif, dan akan berdistribusi normal apabila kurve membentuk bell-shaped.

## 3.6 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2012: 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pada tempat penelitian yang telah ditetapkan maka populasi yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah pegawai KPP Pratama Serang yang berjumlah 84 orang, adapun Pengertian sampel menurut Sugiyono (2012:81) adalah :

Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari populasi itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu yang diambil harus betul-betul *representatif* (mewakili).

Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel sensus. Menurut Subana (2001) yang dimaksud dengan sensus adalah : cara pengumpulan data dari

populasi dengan mengambil seluruh anggota populasi untuk diambil datanya secara sensus baik dilakukan bila ukuran populasinya cukup kecil, bila jumlah populasi sedikit, sempit, dan sebentar maka cara sensus dapat diterapkan.

### **3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Analisis data diartikan sebagai upaya mengolah dan menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

Dengan demikian, teknik pengolahan analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut menjadi informasi sehingga karakteristik atau sifat-sifat datanya dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah–masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian, baik berkaitan dengan deskripsi data maupun untuk membuat induksi, atau menarik kesimpulan tentang karakteristik populasi (parameter) berdasarkan data yang diperoleh dari sampel.

Teknik analisis data dalam penelitian dibedakan menjadi dua, yaitu teknik analisis data deskriptif dan teknik analisis data inferensial. Teknik analisis data penelitian secara deskriptif, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat generalisasi hasil penelitian.

Sementara itu teknik analisis dan inferensi dilakukan dengan cara statistik inferensial, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Ciri analisis data inferensial adalah digunakan rumus statistik tertentu misalnya uji f, dan sebagainya. Hasil dari perhitungan rumus statistik inilah yang menjadi dasar pembuatan generalisasi dari sampel bagi populasi. Dengan demikian, statistik inferensial berfungsi untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel bagi populasi.

Teknik pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis data statistik inferensial, dimana statistik inferensial ini berkenaan dengan permodelan data dan melakukan pengambilan keputusan berdasarkan analisis data, yaitu dengan melakukan pengujian hipotesis dengan membuat permodelan pengaruh (regresi) menggunakan rumus statistik uji f.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan permodelan analisis regresi dimana salah satu metode untuk menggunakan hubungan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya. Variabel penyebab disebut variabel independen, variabel bebas, atau variabel X. Sedangkan variabel terkena akibat dikenal sebagai variabel yang dipengaruhi, variabel dependen, variabel terikat, atau variabel Y.

Statistik inferensial juga bisa disebut sebagai statistik induk yang dipergunakan untuk menganalisis data dari sampel dan hasilnya akan diberlakukan untuk populasi. Statistik ini tepat digunakan bila sampel yang diambil dari populasi jelas dan teknik pengambilan sampel dilakukan secara sensus dan kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi, kebenarannya akan bersifat peluang yang ditanyakan dengan prosentase. Peluang kesalahan ini



disebut dengan taraf signifikansi dari hasil analisis yang digunakan. Dengan kata lain signifikansi adalah kemampuan generalisasi dengan tingkat kesalahan tertentu.

### 3.7.1 Koefisien Korelasi *Product Moment*

Pengujian terhadap pengaruh stres terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Serang menggunakan koefisien korelasi menurut *product moment* dengan rumus seperti dibawah ini.

Rumus *Product Moment* :

$$r_{xy} = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi butir pernyataan variabel X dengan variabel Y

$\sum X$  = Jumlah nilai skor X

$\sum Y$  = Jumlah skor Y

$\sum XY$  = Jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan

$\sum X^2$  = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X

$\sum Y^2$  = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y

N = jumlah responden

Dengan demikian, untuk dapat memberikan interpretasi terhadap kuat atau tidaknya hubungan tersebut, maka dapat digunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel berikut :

**Tabel 3.4**  
**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

**Sumber : Sugiyono (2009:184)**

### 3.7.2 Regresi Sederhana

Analisis regresi dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna, atau untuk mengetahui bagaimana variasi dari beberapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks.

Berkaitan dengan analisis regresi ini, sedikitnya ada empat kegiatan yang dapat dilaksanakan dalam analisis regresi, diantaranya : (1) mengadakan estimasi terhadap parameter berdasarkan data empiris, (2) menguji beberapa besar variasi variabel dependen dapat diterangkan oleh variasi variabel independen, (3) menguji apakah estimasi parameter tersebut signifikansi atau tidak, dan (4) melihat apakah tanda dari estimasi parameter yang cocok dengan teori.

Regresi linier adalah metode statistik yang digunakan untuk membentuk model hubungan antara variabel terikat (independen, respon : Y) dengan satu atau lebih variabel bebas (independen, prediktor: X).

Apabila banyaknya variabel bebas hanya ada satu, disebut sebagai regresi linier sederhana, sedangkan apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas, disebut sebagai regresi linier berganda, pada penelitian ini, peneliti menggunakan regresi linier sederhana dimana peneliti mencantumkan variabel bebas hanya satu.

Regresi sederhana bertujuan untuk mempelajari hubungan antara dua variabel. Analisis regresi lebih akurat dalam melakukan analisis korelasi, karena pada analisis itu kesulitan dalam menunjukkan slop (tingkat perubahan suatu variabel terhadap variabel lainnya dapat ditentukan), dengan demikian maka melalui analisis regresi, peramalan nilai variabel terikat pada nilai variabel bebas lebih akurat pula. Model regresi sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Variabel tak bebas (terikat)

x = Variabel bebas

a = Penduga bagi intersap ( $\alpha$ )

b = Penduga bagi koefisien regresi ( $\beta$ )

$\alpha$  ,  $\beta$  = Parameter yang nilainya tidak diketahui sehingga diduga menggunakan statistik sampel

Tujuan dari menggunakan analisis regresi ini adalah membuat estimasi rata-rata dan nilai variabel tergantung dengan didasarkan pada nilai variabel bebas, menguji hipotesis karakteristik dependensi dan untuk

meramalkan nilai rata-rata variabel bebas dan dengan didasarkan pada nilai variabel bebas diluar jangkauan sampel.

### **3.7.3 Uji Signifikansi**

Rumusan uji signifikansi korelasi product moment digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara dua variabel, untuk itu harus di tes apakah korelasi antara stres kerja (variabel X) dan kinerja (variabel Y) signifikansi atau tidak, dengan demikian diperlukan uji t.

Uji signifikansi dapat di tes melalui thitung yang terdapat pada tabel regresi sederhana dengan ttabel, sehingga dari perbandingan tersebut dapat kita ketahui letak dimana daerah penerimaan dan penolakan  $H_0$  dan dapat digambarkan melalui liner uji signifikansi dua pihak. Sehingga apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.

### **3.7.4 Uji Keberartian Regresi**

Pemeriksaan keberartian regresi dilakukan melalui pengujian hipotesis nol, bahwa koefisien regresi b sama dengan nol (tidak berarti) melawan hipotesis tandingan bahwa koefisien arah regresi tidak sama dengan nol.

Untuk mempermudah dalam mengelola data peneliti menggunakan alat bantu SPSS veris 16.0. Setelah dari uji keberartian regresi diperoleh, maka tahap selanjutnya adalah :

1. membandingkan nilai uji f dengan uji tabel f dengan kriteria uji, apabila nilai f hitung lebih besar atau sama dengan ( $\geq$ ) nilai tabel f, maka  $H_0$  ditolak.
2. Membuat kesimpulan.

### 3.7.5 Uji Koefisien Determinasi

Untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel X (stres kerja), kemudian dapat dilakukan dengan cara menghitung koefisien determinasi, dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Jadi, koefisien determinasinya adalah sebagai berikut :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien Derteminasi

R = Korelasi Koefisien *Product Moment*

### 3.8 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di KPP Pratama Serang. Ada beberapa alasan yang diasumsikan peneliti untuk mengangkat persoalan tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai Pada KPP Pratama Serang saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan karena masih banyak terlihat kinerja yang menurun pada saat beban kerja bertambah banyak. Berkaitan dengan pentingnya kinerja yang maksimal, dibutuhkannya manajemen sumber daya manusia yang sehat, selalu bersemangat, kreatif, aktif, cekatan dan maksimal dalam bekerja.

Skripsi ini dilakukan selama sembilan belas bulan yang dimulai dari bulan November dengan tabel sebagai berikut :

**Lokasi dan jadwal penelitian : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang Jalan Jenderal A. Yani No.141 Banten.**

**Tabel 3.5  
Jadwal Penelitian**

No	Tahapan kegiatan	tahun 2013-2014															
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1	Observasi awal	■															
2	Penentuan topik	■	■														
3	Pengajuan judul		■	■													
4	Pengumpulan data		■	■	■	■	■	■	■								
5	Penulisan proposal			■	■	■	■	■	■								
6	Seminar proposal				■	■	■	■	■								
7	Refisi proposal								■	■	■	■	■				
8	Penyebaran kuesioner									■	■	■	■	■			
9	Penulisan skripsi											■	■	■	■	■	■
10	Sidang skripsi																■

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Deskripsi Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang**

Kantor Inspeksi Pajak Serang menjadi Kantor Pelayanan Pajak Serang dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI. Nomor: 288/KMK/01/77 tanggal 02 September 1977. Kantor Inspeksi Pajak Serang pada mulanya adalah Kantor Dinas Luar Tk. I dari Kantor Inspeksi Pajak Bogor. Dalam reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dengan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor: 276/KMK/01/1989 tanggal 25 Maret 1989 telah dilakukan perubahan nama dari Kantor Inspeksi Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak. Hal ini didasarkan pada tugas dan fungsi dari Kantor Pelayanan Pajak.

Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk melakukan reformasi di dalam tubuh DJP agar lebih baik dalam melayani masyarakat di bidang perpajakan. Tuntutan zaman dengan masyarakatnya yang semakin modern mendorong DJP untuk lebih fleksibel menghadapi perkembangan zaman tersebut, oleh karena itu DJP melakukan modernisasi pelayanan perpajakan dari Kantor Pusat DJP hingga ke tingkat unit kerja di seluruh wilayah Indonesia.

Berdasarkan keputusan DJP Nomor KEP-122/PJ/2007 tanggal 09 Agustus 2007 Kantor Pelayanan Pajak Serang (KPP Serang) berubah

nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (KPP Pratama Serang) yang merupakan gabungan dari Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Serang dan Kantor Pelayanan Pajak Serang yang melebur menjadi satu tempat pelayanan perpajakan terpadu. Sedangkan KP-4 Rangkasbitung berubah menjadi KP2KP Rangkas Bitung yang merupakan kantor unit terpisah dari KPP Pratama Serang dan bertanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah DJP Banten. Diharapkan dengan adanya modernisasi pelayanan perpajakan di Direktorat Jenderal Perpajakan tersebut akan semakin meningkatkan citra pelayanan prima DJP pada khususnya dan Kementerian Keuangan pada umumnya dalam mengamankan penerimaan negara dari sektor pajak.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang**

a. Visi

Menjadi institusi pemerintah menghimpun pajak negara yang terbaik di wilayah Asia Tenggara

b. Misi

Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggara negara demi kemakmuran rakyat.



### 4.1.3 Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi

#### a. Jumlah Pegawai

Jumlah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang adalah 84 orang. Adapun jumlah tiap-tiap bagian antara lain sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

#### **Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang**

<b>No.</b>	<b>Seksi</b>	<b>Jumlah pegawai</b>
1	Sub Bagian Umum	10
2	PDI	7
3	Pelayanan	14
4	Ekstensifikasi	9
5	Pemeriksaan	3
6	Penagihan	5
7	Fungsional	16
8	Waskon I	6
9	Waskon II	7
10	Waskon III	7
<b>Jumlah</b>		<b>84</b>

**Sumber: Dokumen KPP Pratama Serang (2013)**

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diuraikan rinciannya yaitu 10 orang pada Sub Bidang Umum, 7 orang pada bagian PDI, 14 orang pada bagian pelayanan, 9 orang pada bagian ekstensifikasi, 3 orang pada bagian pemeriksaan, 5 orang pada bidang Penagihan, 16 orang pada bagian fungsional, 6 orang pada bagian pengawasan dan konsultasi I (Waskon I) , 7 orang pada bagian Waskon II, 7 orang pada bagian Waskon III. jumlah

keseluruhan dari tiap bidang adalah 84 pegawai yang bekerja di kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang.

**b. Tugas Pokok**

Tugas pokok Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang adalah sebagaimana tertera dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 132/PMK. 01/2006 tanggal 22 Desember 2006 tentang "Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak" yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL), serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**c. Fungsi**

Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang dalam melaksanakan tugas berdasarkan pasal 13 Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 443/KMK.01/2001 adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.

3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
4. Penyuluhan perpajakan.
5. Pelaksanaan registrasi wajib pajak.
6. Pelaksanaan ekstensifikasi.
7. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.
8. Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
9. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
10. Pelaksanaan konsultasi perpajakan.
11. Pelaksanaan intensifikasi.
12. Pembetulan ketetapan pajak.
13. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan.
14. Pelaksanaan administrasi kantor.

**d. Uraian tugas**

Di dalam keputusan Direktorat Jenderal Pajak No. KEP. 05/PJ.11/1993 tentang petunjuk pelaksanaan pekerjaan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, disebutkan bahwa untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi Direktorat Jenderal Pajak perlu adanya kejelasan mengenai petunjuk pelaksanaan pekerjaan untuk setiap unit organisasi yang berada di lingkungan Direktorat

Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama khususnya Serang dibagi menjadi sub bagian atau seksi-seksi dan kelompok kerja fungsional. Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian tersebut adalah:

### **1. Sub Bagian Umum**

Tugas dari Sub Bagian Umum ini adalah melakukan urusan tata usaha kepegawaian, pelaporan keuangan, rumah tangga, dan perlengkapan. Fungsi dari Sub Bagian Umum ini adalah: Pengawasan tata usaha kepegawaian, keuangan, dan rumah tangga

- 1) Pengurusan Keuangan
- 2) Pengurusan Rumah Tangga dan Perlengkapan
- 3) Pengurusan Kepegawaian

Sub Bagian Umum ini terdiri dari:

- 1) Tata Usaha dan Kepegawaian
- 2) Urusan Keuangan
- 3) Urusan Rumah Tangga

### **2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)**

Seksi ini mempunyai tugas melakukan pengolahan data, analisa, dan penyajian informasi tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Fungsi dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi ini adalah:

- 1) Penyajian data pajak masukan dan keluaran.

- 2) Merekam dan mengolah data tentang segala jenis pajak.
- 3) Analisa dan penyajian informasi tentang segala jenis pajak.

### **3. Seksi Pelayanan**

Seksi Pelayanan ini mempunyai tugas melakukan tatap muka secara langsung terhadap Wajib Pajak yang memerlukan informasi sekitar pajak, selain itu Seksi Pelayanan ini merupakan tempat untuk menyelesaikan kewajiban administrasi pelaporan yang dilakukan Wajib Pajak.

### **4. Seksi Ekstensifikasi**

Seksi Ekstensifikasi secara gambaran pada umumnya mempunyai tugas untuk mendapatkan data langsung ke lapangan.

### **5. Seksi Pemeriksaan**

Seksi pemeriksaan ini mempunyai tugas melakukan pemeriksaan terhadap wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Fungsi dari Seksi Pemeriksaan ini adalah:

- 1) Melaksanakan tugas sesuai Surat Perintah Pemeriksaan Pajak (SP3).
- 2) Membuat dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) kepada Wajib Pajak (WP) bahwa Wajib Pajak (WP) akan diperiksa.

- 3) Membuat Laporan Pemeriksaan Pajak (LPP) yang nantinya dikirim ke Kanwil untuk meminta persetujuan dan bila disetujui kemudian membuat Surat Perintah Pemeriksaan Pajak (SP3) atas persetujuan Kepala Kantor Wilayah.

## **6. Seksi Penagihan**

Seksi Penagihan ini mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan penagihan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan penagihan piutang pajak. Fungsi dari seksi penagihan:

- 1) Menyiapkan bahan dalam rangka penagihan secara aktif terhadap kewajiban pajak bagi Wajib Pajak yang belum melunasi kewajibannya dan telah jatuh tempo, yang berupa surat paksa sebagai bahan untuk menyusun konsep surat perintah melakukan penyitaan.
- 2) Menentukan piutang pajak dengan cara mengadakan penelitian administratif atau penelitian setempat dan menyiapkan penghapusan piutang pajak yang diberikan terhadap Wajib Pajak yang mengalami pailit (untuk Wajib Pajak badan) atau keadaan non efektif (untuk Wajib Pajak perorangan), yang tidak dapat memenuhi kewajiban pelunasan hutang pajaknya.

## **7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I – III (Waskon I – III)**

Seksi Pengawasan dan Konsultasi ini secara gambaran umumnya mempunyai tugas melakukan pengawasan pembayaran pajak dari Wajib Pajak (WP) serta memberikan konsultasi terhadap pertanyaan seputar pajak dan beberapa pengurusan administrasi lainnya kepada Wajib Pajak.

### **e. Uraian Kegiatan KPP Pratama Serang**

Berikut adalah uraian kegiatan dari setiap seksi yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang:

#### **1. Sub Bagian Umum**

- 1) Kepala Kantor Pelayanan Pajak menugaskan para kepala seksi/Sub Bagian Umum untuk membuat Rencana Kerja masing-masing seksi/kepala Sub Bagian Umum untuk dijadikan rencana Kantor Pelayanan Pajak.
- 2) Kepala Sub Bagian Umum menugaskan pelaksana untuk menyiapkan konsep Rencana Kerja Sub Bagian Umum.
- 3) Pelaksana menyiapkan konsep Rencana Kerja Sub Bagian Umum dan menyampaikan kepada kepala Sub Bagian Umum.
- 4) Kepala Sub Bagian Umum meneliti, dan menyetujui konsep Rencana Kerja Sub Bagian Umum dan menugaskan pelaksana untuk mengkompilasi dengan

Rencana Kerja seksi lain menjadi Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak .

- 5) Pelaksana mengkompilasi Rencana Kerja Sub Bagian Umum dengan Rencana Kerja seksi lain menjadi Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak dan menyampaikan kepada kepala Sub Bagian Umum.
- 6) Kepala Sub Bagian Umum meneliti, memaraf, dan menyampaikan Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak kepada Kepala Kantor.
- 7) Kepala Kantor meneliti, mendatangi Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak dan mengembalikan kepada Kepala Sub Bagian Umum melalui Sekretaris.
- 8) Kepala Sub Bagian Umum menugaskan pelaksana untuk mengirimkan Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak ke Kantor Wilayah dan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak.
- 9) Pelaksana mengirimkan Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak ke Kantor Wilayah dan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak.

## **2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)**

- 1) Kepala Kantor Pelayanan Pajak memberikan pengarahan dan menugaskan para kepala seksi/ kepala Sub Bagian



Umum untuk menyusun Rencana Kerja seksi/Sub Bagian masing-masing.

- 2) Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi menugaskan pelaksana untuk menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
- 3) Pelaksana menyiapkan bahan Rencana Kerja berdasarkan hasil kerja tahun berjalan dan usulan Rencana Kerja tahun berikutnya, selanjutnya menyampaikan kepada kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
- 4) Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempelajari, membahas, dan menyusun konsep Rencana Kerja bersama para pelaksana, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Kantor.
- 5) Kepala Kantor meneliti, menyetujui Rencana Kerja Seksi Pengolahan Data dan Informasi dan mengembalikan kepada Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi melalui Sekretaris.
- 6) Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi menerima Rencana Kerja Seksi Pengolahan Data dan Informasi yang telah ditandatangani Kepala Kantor Pelayanan Pajak dan menyampaikan kepada Kepala Sub Bagian Umum untuk dikompilasi.

- 7) Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi menerima Rencana Kerja kantor yang telah dikompilasi dari Sub Bagian Umum dan meneruskan kepada pelaksana.
- 8) Pelaksana menatausahakan dan melaksanakan Rencana Kerja tersebut.

### **3. Seksi Pelayanan**

- 1) Kepala Kantor Pelayanan Pajak memberikan pengarahan dan menugaskan para Kepala Seksi/ Kepala Sub Bagian Umum untuk menyusun Rencana Kerja Seksi/ Sub Bagian masing-masing.
- 2) Kepala Seksi Pelayanan menugaskan pelaksana untuk menyiapkan bahan penyusun Rencana Kerja Seksi Pelayanan.
- 3) Pelaksana menyiapkan bahan Rencana Kerja berdasarkan hasil kerja tahun berjalan dan usulan Rencana Kerja tahun berikutnya, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Seksi Pelayanan.
- 4) Kepala Seksi Pelayanan mempelajari, membahas dan menyusun konsep Rencana Kerja bersama para pelaksana, selanjutnya menyampaikan kepada kepala Kantor Pelayanan Pajak .

- 5) Kepala Kantor meneliti, menyetujui Rencana Kerja Seksi Pelayanan dan mengembalikan kepada kepala Seksi Pelayanan melalui Sekretaris.
- 6) Kepala Seksi Pelayanan menerima Rencana Kerja Seksi Pelayanan yang telah ditandatangani Kepala Kantor dan menyampaikan kepada Sub Bagian Umum untuk dikompilasi.
- 7) Kepala Seksi Pelayanan menerima Rencana Kerja kantor yang telah dikompilasi dari Sub Bagian Umum dan meneruskan kepada pelaksana.
- 8) Pelaksana menatausahakan dan melaksanakan Rencana Kerja tersebut.

#### **4. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan**

- 1) Kepala Kantor Pelayanan memberi pengarahannya dan menugaskan para Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian Umum untuk menyusun Rencana Kerja masing-masing.
- 2) Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan menugaskan para pelaksana untuk menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja Seksi Ekstensifikasi Perpajakan.
- 3) Pelaksana menyiapkan bahan Rencana Kerja berdasarkan hasil kerja tahun berjalan dan usulan Rencana Kerja tahun berikutnya, berupa Rencana Kerja penilaian individu/masal, Rencana Kerja pendataan objek dan

subjek PBB, Rencana Kerja pencarian data dan Rencana Kerja penyandingan NOP dan NPWP, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan.

- 4) Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempelajari, membahas dan menyusun konsep Rencana Kerja bersama para pelaksana/pejabat Fungsional Penilai PBB, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Kantor.
- 5) Kepala Kantor meneliti, menyetujui Rencana Kerja Seksi Ekstensifikasi Perpajakan dan meneruskan kepada Kepala Sub Bagian Umum untuk dikompilasi menjadi Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak .
- 6) Kepala Seksi Ekstensifikasi menugaskan pelaksana untuk menyampaikan Rencana Kerja Seksi Ekstensifikasi Perpajakan ke Sub Bagian Umum untuk dikompilasi menjadi Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak .
- 7) Pelaksana menyampaikan Rencana Kerja Seksi Ekstensifikasi Perpajakan ke Sub Bagian Umum untuk dikompilasi menjadi Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak .
- 8) Kepala Seksi Ekstensifikasi menerima Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak yang telah ditandatangani Kepala Kantor dari Kepala Sub Bagian Umum dan meneruskan

kepada para pelaksana untuk menatausahakan dan melaksanakan.

- 9) Pelaksana menatausahakan dan melaksanakan Rencana Kerja Kantor Pelayanan tersebut.

#### **5. Seksi Pemeriksaan**

- 1) Kepala Kantor Pelayanan Pajak memberikan pengarahan dan menugaskan para Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian Umum untuk menyusun Rencana Kerja Seksi/Sub Bagian masing-masing.
- 2) Kepala Seksi Pemeriksaan menugaskan Pelaksana untuk menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja Seksi Pemeriksaan.
- 3) Pelaksana menyiapkan bahan Rencana Kerja berdasarkan hasil kerja tahun berjalan dan usulan Rencana Kerja tahunan berikutnya, dan menyampaikan kepada Kepala Seksi Pemeriksaan.
- 4) Kepala Seksi Pemeriksaan mempelajari, membahas dan menyusun konsep Rencana Kerja bersama para pelaksana, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Kantor.
- 5) Kepala Kantor meneliti, menyetujui Rencana Kerja Seksi Pemeriksaan dan mengembalikan kepada Kepala Seksi Pemeriksaan melalui Sekretaris.

- 6) Kepala Seksi Pemeriksaan menerima Rencana Kerja Seksi Pemeriksaan yang telah ditandatangani kepada Sub Bagian Umum untuk dikompilasi.
- 7) Kepala Seksi Penerimaan menerima Rencana Kerja kantor yang telah dikompilasi dari Sub Bagian Umum dan meneruskan kepada pelaksana.
- 8) Pelaksana menatausahakan dan melaksanakan Rencana Kerja tersebut.

**6. Seksi Pengawasan Dan Konsultasi (Waskon)**

- 1) Kepala Kantor Pelayanan Pajak memberikan pengarahan dan menugaskan para kepala seksi/Sub Bagian Umum untuk menyusun Rencana Kerja seksi/Sub Bagian masing-masing.
- 2) Kepala seksi pengawasan dan konsultasi menugaskan *Account Representative* untuk menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja seksi Pengawasan dan Konsultasi.
- 3) *Account Representative* menyiapkan bahan Rencana Kerja berdasarkan hasil kerja tahun berjalan dan usulan Rencana Kerja tahun berikutnya, selanjutnya menyampaikan kepada kepala seksi pengawasan dan konsultasi.

- 4) Kepala seksi pengawasan konsultasi mempelajari, membahas dan menyusun konsep Rencana Kerja bersama para *Account Representatives*, selanjutnya menyampaikan kepada kepala Kantor Pelayanan Pajak.
- 5) Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui Rencana Kerja seksi Pengawasan dan Konsultasi dan mengembalikan kepada kepala seksi Pengawasan dan Konsultasi.
- 6) Kepala seksi pengawasan dan konsultasi menugaskan pelaksanaan untuk menyampaikan Rencana Kerja seksi pengawasan dan konsultasi ke Sub Bagian Umum untuk dikompilasi.
- 7) Pelaksanan menyampaikan Rencana Kerja seksi Pengawasan dan Konsultasi ke Sub Bagian Umum untuk dikompilasi (D).
- 8) Kepala seksi pengawasan dan konsultasi menerima Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak yang telah dikompilasi dari Sub Bagian Umum dan meneruskan kepala pelaksanaan.
- 9) Pelaksana menatausahakan dan menyampaikan Rencana Kerja tersebut kepada para *Account Representatives* untuk dilaksanakan.

## **7. Seksi Penagihan Pajak**

- 1) Kepala Kantor Pelayanan Pajak memberikan pengarahan dan menugaskan para Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian untuk menyusun Rencana Kerja Seksi/Sub Bagian masing-masing.
- 2) Kepala Seksi Penagihan mempelajari penugasan dan menugaskan Pelaksana untuk membuat konsep Rencana Kerja Seksi Penagihan.
- 3) Pelaksana membuat konsep Rencana Kerja berdasarkan hasil kerja tahun berjalan dan usulan Rencana Kerja tahun berikutnya, serta menyampaikan kepada Kepala Seksi Penagihan.
- 4) Kepala Seksi Penagihan mempelajari, membahas dengan para Pelaksana, dan menyampaikannya kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak .
- 5) Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui dan menandatangani Rencana Kerja Seksi Penagihan serta meneruskan kepada Seksi Penagihan.
- 6) Kepala Seksi Penagihan menerima Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak yang telah ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak dan menugaskan pelaksana meneruskannya ke Sub Bagian Umum.



- 7) Pelaksana menerima dan meneruskan Rencana Kerja Seksi penagihan ke Sub Bagian Umum untuk dikompilasi menjadi Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak .
- 8) Kepala Seksi Penagihan menerima kompilasi Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak dari Sub Bagian Umum dan meneruskannya kepada Pelaksana untuk ditatausahakan.
- 9) Pelaksana menatausahakan Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak tersebut.

## 4.2 Pengujian Persyaratan Statistik

### 4.2.1 Uji Validitas Instrumen

Pada penelitian ini, analisis yang pertama kali dilakukan yaitu melakukan uji validitas instrumen. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrumen atau alat ukur yaitu kuesioner untuk mampu melakukan fungsinya.

Instrumen yang baik tentu saja instrumen yang valid, sehingga dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data. Validnya sebuah instrumen menggambarkan bahwa suatu instrumen benar-benar mampu mengukur variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep dan hasil pengukurannya.

Adapun rumus yang digunakan peneliti dalam penelitian mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Serang yaitu menggunakan statistik korelasi *product moment* dengan bantuan SPSS versi 16.0. dan tabel pembanding menggunakan  $r_{\text{tabel}}$  dari  $n = 84$  adalah 0,3 dengan taraf signifikansi 5% berikut adalah tabelnya.

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X (Uji Butir Pertanyaan)**

<b>Uji Validitas Variabel X</b>			
<b>N0. Item</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
P1	0,559	0,3	Valid
P2	0,682	0,3	Valid
P3	0,319	0,3	Valid
P4	0,595	0,3	Valid
P5	0,459	0,3	Valid
P6	0,602	0,3	Valid
P7	0,559	0,3	Valid
P8	0,682	0,3	Valid
P9	0,535	0,3	Valid
P10	0,606	0,3	Valid
P11	0,668	0,3	Valid
P12	0,382	0,3	Valid
P13	0,357	0,3	Valid
P14	0,355	0,3	Valid
P15	0,407	0,3	Valid
P16	0,586	0,3	Valid
P17	0,257	0,3	Tidak valid
P18	0,421	0,3	Valid
P19	0,726	0,3	Valid
P20	0,566	0,3	Valid
P21	0,574	0,3	Valid
P22	0,561	0,3	Valid
P23	0,459	0,3	Valid
P24	0,243	0,3	Tidak Valid
P25	0,419	0,3	Valid
P26	0,531	0,3	Valid
P27	0,559	0,3	Valid
P28	0,731	0,3	Valid
P29	0,559	0,3	Valid
P30	0,731	0,3	Valid

**Sumber : Penelit, *Output SPSS 16.0 yang diolah, 2014***

Kriteria item/butir instrumen pada variabel stres kerja (X) yang digunakan adalah dimana jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , berarti item/butir instrumen

dinyatakan valid, dan jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , berarti item/butir instrumen dinyatakan tidak valid. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa 28 instrumen dinyatakan valid, dan 2 instrumen dinyatakan tidak valid pada nomor item 17 dan 24. jadi kedua instrument yang tidak valid tersebut dapat dihilangkan dan tidak perlu diganti karena indikator sudah diukur dari instrument lainnya karena peneliti membuat pernyataan dalam kuesioner tersebut satu sub indikator lebih dari satu pernyataan. Berikutnya hasil uji validitas instrumen variabel kinerja pegawai (Y) :

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Y (Uji Butir Pernyataan)**

<b>Uji Validitas Variabel Y</b>			
<b>N0 Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>kesimpulan</b>
P31	0,632	0,3	Valid
P32	0,692	0,3	Valid
P33	0,373	0,3	Valid
P34	0,433	0,3	Valid
P35	0,235	0,3	Tidak valid
P36	0,421	0,3	Valid
P37	0,376	0,3	Valid
P38	0,261	0,3	Tidak Valid
P39	0,644	0,3	Valid
P40	0,353	0,3	Valid
P41	0,626	0,3	Valid
P42	0,455	0,3	Valid
P43	0,431	0,3	Valid
P44	0,462	0,3	Valid
P45	0,451	0,3	Valid
P46	0,625	0,3	Valid
P47	0,341	0,3	Valid
P48	0,407	0,3	Valid
P49	0,45	0,3	Valid
P50	0,556	0,3	Valid

**Sumber : Penelit, *Output SPSS 16.0 yang diolah, 2014***

Kriteria item/butir instrumen pada variabel kinerja pegawai (Y) yang digunakan adalah di mana jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , berarti item/butir instrumen bisa dinyatakan valid, dan jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , berarti item/butir instrumen dinyatakan tidak valid. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 18 instrumen dinyatakan valid 2 instrumen tidak valid yaitu pada nomor Item 35 dan 38, jadi kedua instrument yang tidak valid tersebut dapat dihilangkan dan tidak perlu diganti karena indikator sudah diukur dari instrument lainnya karena peneliti membuat pernyataan dalam kuesioner tersebut satu sub indikator lebih dari satu pernyataan.

#### **4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen**

Setelah melakukan uji validitas, maka tahap selanjutnya adalah uji reliabilitas. Reliabilitas digunakan untuk menjaga kehandalan dari sebuah instrumen atau alat ukur. Dengan dilakukan uji reliabilitas ini, maka akan menghasilkan suatu instrument yang benar-benar tepat dan akurat.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan tehknik *Alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala alpha cronbaach 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokan kedalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan *Alpha* dapat diinterprestasikan sebagai berikut :

1. Nilai alpha cronbach 0,00 sd. 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai alpha cronbach 0,21 sd. 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai alpha cronbach 0,41 sd. 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai alpha cronbach 0,61 sd. 0,80, berarti reliabel
5. Nilai alpha cronbach 0,81 sd. 0,100, berarti sangat reliabel

(Triton:2005)

Uji reliabilitas ini menggunakan bantuan SPSS versi 16.

Berikut adalah adalah hasil dari perhitungannya.

**Tabel 4.4**  
**Reliability Statistics**  
**Variabel X**

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	28

Sumber: *Output SPSS yang diolah, tahun 2014*

**Tabel 4.5**  
**Reliability Statistics**  
**Variabel Y**

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	18

Sumber: *Output SPSS yang diolah, tahun 2014*

Adapun hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah nilai *Alpha Cronbach X* sebesar 0,914 dan nilai *Alpha Cronbach Y* sebesar 0,815 untuk menguji uji reliabilitas ini mengacu pada buku Triton yang mengelompokkan skala menjadi lima. Artinya nilai *Alpha Cronbach X* dan nilai

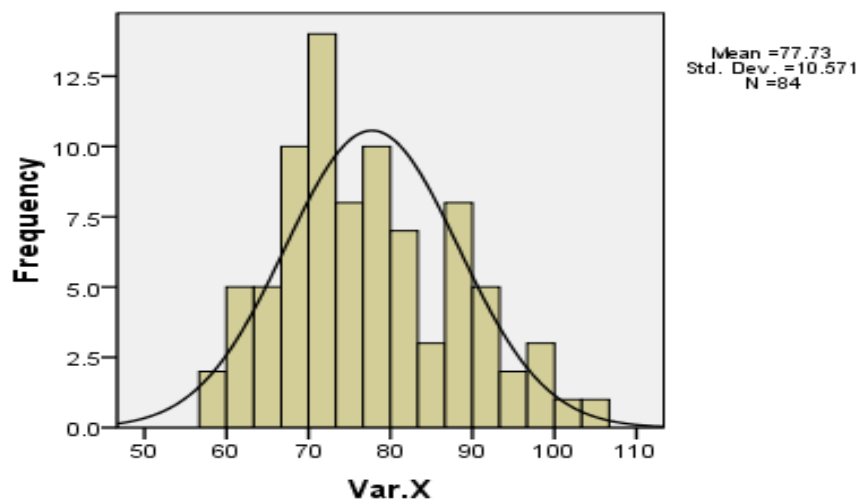
*Alpha Cronbach* Y masuk pada skala sangat reliabel yaitu nilai *Alpha Cronbach* 0,81 sd. 0,100 yang berarti instrument ini sangat reliable.

Pada table 4.8 dan 4.9 di atas tertera banyaknya item pernyataan adalah 28 item dan 18 item, jika dikumulatikan sebanyak 46 hal tersebut dilakukan karena dari 50 item pernyataan, terdapat 4 diantaranya tidak valid. Sehingga dalam uji reliabilitas, item pernyataan yang tidak valid tersebut dihilangkan.

#### **4.3.3 Uji Normalitas Instrumen**

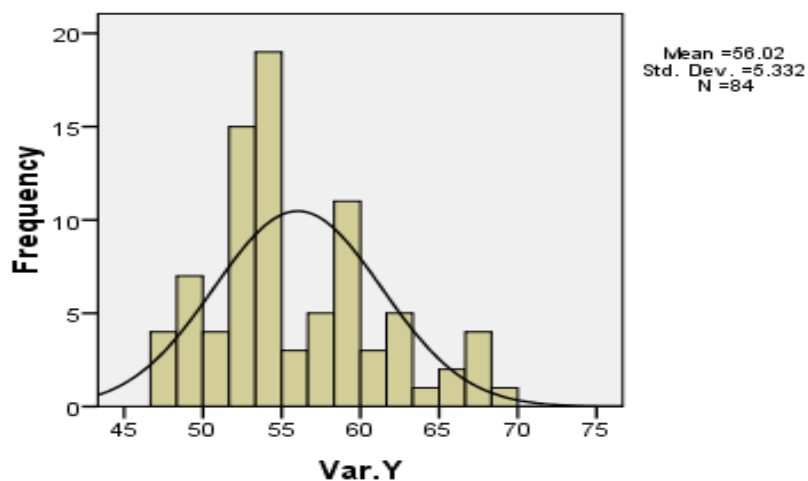
Normalitas data dapat dilihat dengan kurva distribusi, jika data menyebar di sekitar garis diagonal mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar 4.1**  
**Histogram Normalitas**



Sumber : peneliti, *output* SPSS versi 16.0 yang diolah, 2014

**Gambar 4.2**  
**Histogram Normalitas**



Sumber : peneliti, *output* SPSS versi 16.0 yang diolah, 2014

Berdasarkan gambar 4.1 dan gambar 4.2 diatas, histogram normalitas dapat dikatakan normal karena kurva pada gambar histogram tersebut berbentuk lonceng (bell-shape curve).



### 4.3 Deskripsi Data

#### 4.3.1 Identitas Responden

Dalam penelitian ini akan ditampilkan data yang terdiri dari beberapa karakteristik dasar responden penelitian berdasarkan data hasil penelitian. Hal tersebut mencakup karakteristik menurut jenis kelamin, jabatan dan pendidikan terakhir. Dari perolehan data yang didapat dari hasil penelitian, diperoleh 84 responden yang dijadikan sampel penelitian dari 84 jumlah pegawai keseluruhan, Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin seperti yang terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	74	88,09
Perempuan	10	11,91
<b>Jumlah</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

**Sumber : hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa perbedaan jumlah laki-laki dan perempuan yang bekerja di KPP Pratama Serang yang menangani penerimaan dan pengolahan SPT tahunan jauh berbeda. Responden berjenis kelamin laki-laki lebih besar jumlahnya, yakni sebesar (88,09%) atau 74 responden dan responden perempuan, yakni sebesar (13,52%) atau 10 responden. Karakteristik responden berdasarkan jabatan tampak pada tabel berikut :

**Tabel 4.7**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan**

<b>Jabatan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Kepala KPP Pratama Serang	1	1,2
Kepala Seksi	10	11,9
Pelaksana	73	86,9
<b>Jumlah</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

**Sumber : hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa pegawai yang menjabat sebagai pelaksana atau istilah lainnya adalah staf memiliki jumlah terbesar, yakni (86,9%) atau 64 responden. Pegawai yang menjabat sebagai kepala seksi sebanyak (11,9%) atau 10 responden, semua seksi tersebut bertanggung jawab kepada 1 kepala KPP Pratama Serang dengan persentase sebesar (1,2%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan akhir seperti yang terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.8**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir**

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>	<b>Persentase (%)</b>
SMU	10	11,9
D1	9	10,7
D2	0	0,00
D3	18	21,5
S1	36	42,8
S2	11	13,1
<b>Jumlah</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

**Sumber : hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, peneliti melihat bahwa pendidikan tetap di KPP Pratama Serang mayoritas adalah S1 yaitu sebanyak 36 orang atau 42,8% dan minoritas adalah D1 sebanyak 9 orang atau 10,7%, jumlah pegawai dengan pendidikan SMU sebanyak 10 orang atau 11,9%, jumlah pegawai dengan pendidikan D3 sebanyak 18 orang atau 21,5%, jumlah pegawai dengan pendidikan S2 sebanyak 11 orang atau 13,1%. Penerimaan pegawai di kantor pajak lulusan Diploma 1 dari Sekolah Tinggi Akuntansi Negara (STAN), untuk jalur tersebut lulusan yang masuk harus melewati program diklat terlebih dahulu sebelum menjadi pegawai di kantor pajak.

#### **4.3.2 Analisis Data**

Dalam hal ini terdapat 2 (dua) variabel, yaitu stres kerja sebagai variabel X dan kinerja sebagai variabel Y, yang pertama stres kerja menggunakan teori stres kerja menurut Ivancevich dan Metterson dalam Priansa (2011:255). Dalam teori ini terdapat 4 (empat) indikator stres kerja yang kemudian diuraikan dalam kuesioner, yaitu :

1. Stres yang bersumber dari lingkungan fisik (*physical environment stressor*), Sumber stres ini mengacu pada kondisi fisik dalam lingkungan dimana pekerja harus beradaptasi untuk memelihara keseimbangan dirinya. Stres yang bersumber dari lingkungan fisik ini diantaranya: kondisi penerangan di tempat kerja, tingkat kebisingan dan keluasan wilayah kerja.

2. Stres yang bersumber dari tingkatan individu (*individual level stressor*), yang dimaksud dengan sumber ini adalah stres yang berkaitan dengan peran yang dimainkan dan tugas-tugas yang harus di selesaikan sehubungan dengan posisi seseorang di lingkungan kerjanya.
3. Stres yang bersumber dari tingkatan individu ini diantaranya : konflik peran, peran yang rancu, beban kerja yang berlebihan, tanggung jawab terhadap orang lain, dan kesempatan untuk mengembangkan karir.
4. Stres yang bersumber dari kelompok, yang dimaksud dengan sumber ini adalah stres yang bersumber dari interaksi individu-individu dalam suatu kelompok yang disebabkan hilangnya kekompakan kelompok, kurangnya dukungan yang memadai, dan terjadi konflik.
5. Stres yang bersumber dari organisasi, yang dimaksud dengan sumber ini adalah stres yang timbul akibat dari perubahan iklim organisasi, struktur organisasi, teknologi dan pengaruh pimpinan.

Selanjutnya yaitu kinerja pegawai menurut Dwiyanto (2006:50-51)

Dalam teori ini terdapat 4 indikator stres kerja yang akan diuraikan di bawah ini untuk lebih mempermudah dalam memahami kinerja pegawai yaitu sebagai berikut :

1. Produktivitas yaitu berkaitan tingkat efisiensi kerja pegawai mencapai hasil dan efektifitas kerja pegawai mencapai hasil.

2. Kualitas layanan yaitu berkaitan dengan tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu menyampaikan yang tepat dan keramah-tamahan pegawai saat bekerja memberikan pelayanan.
3. Responsivitas yaitu berkaitan dengan kemampuan pegawai untuk mengenali kebutuhan masyarakat dan bagaimana pegawai mengenali kebutuhan masyarakat.
4. Akuntabilitas yaitu berkaitan dengan kepercayaan pegawai dalam bekerja dan bagaimana pegawai mengutamakan aturan yang ada.

Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala likert, pilihan jawaban dalam kuesioner terdiri dari 4 item yang memiliki nilai berbeda tapi poinnya sama antara pernyataan 1 (satu) sampai 50 (lima puluh), yaitu pilihan sangat setuju (SS) bernilai 4, pilihan setuju (S) bernilai 3, pilihan tidak setuju (TS) bernilai 2 dan pilihan sangat tidak setuju (STS) bernilai 1, pemaparan tanggapan dari masing-masing variabel digambarkan dalam bentuk diagram, disertai pemaparan dan kesimpulan hasil jawaban dari pernyataan yang diajukan melalui kuesioner kepada responden yaitu 84 responden.

Selanjutnya peneliti akan mendeskripsikan data dari hasil observasi penulis melalui wawancara dan penyebaran kuesioner kepada para pegawai pada KPP Pratama Serang, untuk mengetahui tanggapan pegawai mengenai sejauh mana stres kerja pegawai pegawai yang ada dikantor

tersebut dalam hal ini, adapun lebih lengkapnya peneliti menguraikan dalam bentuk diagram disertai pemaparan dan kesimpulan hasil jawaban dari pernyataan yang diajukan melalui kuesioner kepada responden.

Berdasarkan hasil kuesioner yang penulis sebarakan, di mana terdiri dari 50 butir pernyataan, dengan 4 alternatif jawaban kepada 84 responden, terdapat indikator yang dapat dijadikan bahan ukur terhadap stres kerja dan kinerja pegawai pada KPP Pratama Serang, antara lain :

#### **1. Analisis Masing-Masing Item Pernyataan dalam Variabel Bebas (Stres Kerja)**

Terdapat indikator yang dijadikan bahan ukur terhadap stres kerja pada KPP Pratama Serang. Di sini menggunakan teori Stres Kerja yang terdiri dari 4 (empat) indikator, antara lain :

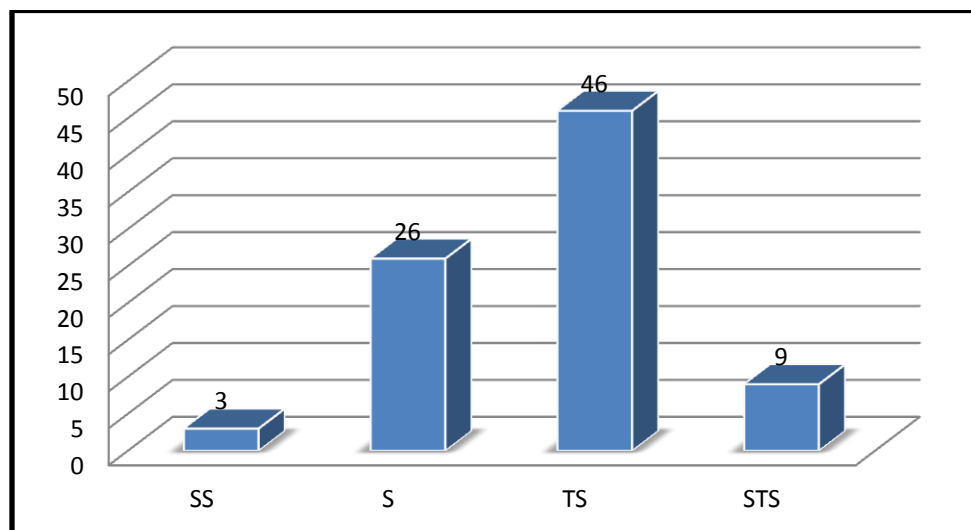
##### **a. Lingkungan fisik (*Physical Environment Stressor*)**

Hasil jawaban responden mengenai lingkungan fisik dalam pekerjaan, terdapat 6 (enam) pernyataan yang terbagi pada 3 (tiga) sub indikator diantaranya mengenai kondisi dalam ruang kerja, kebisingan dalam ruang kerja dan keleluasaan wilayah kerja. Berikut ini akan menganalisis sub indikator kondisi dalam ruang kerja yang terdiri dari 2 (dua) item,

Pertama, pernyataan nomor 1 yaitu temperatur udara dalam ruang penerimaan dan pengolahan SPT tahunan terasa panas meskipun menggunakan AC. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa ruangan

tidak panas, hal ini dapat dilihat dari 54,7 persen atau 46 pegawai menjawab tidak setuju kemudian 10,7 persen atau 9 pegawai sangat tidak setuju, sedangkan yang menjawab setuju 30,9 persen atau 26 pegawai dan 3,5 persen atau 3 pegawai menjawab sangat setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang suhu udara ruang kerja dapat dilihat pada diagram 4.1 di bawah ini.

**Diagram 4.1**  
**Temperatur Udara Dalam Ruang Penerimaan dan Pengolahan SPT**  
**Tahunan Terasa Panas Meskipun Menggunakan AC**



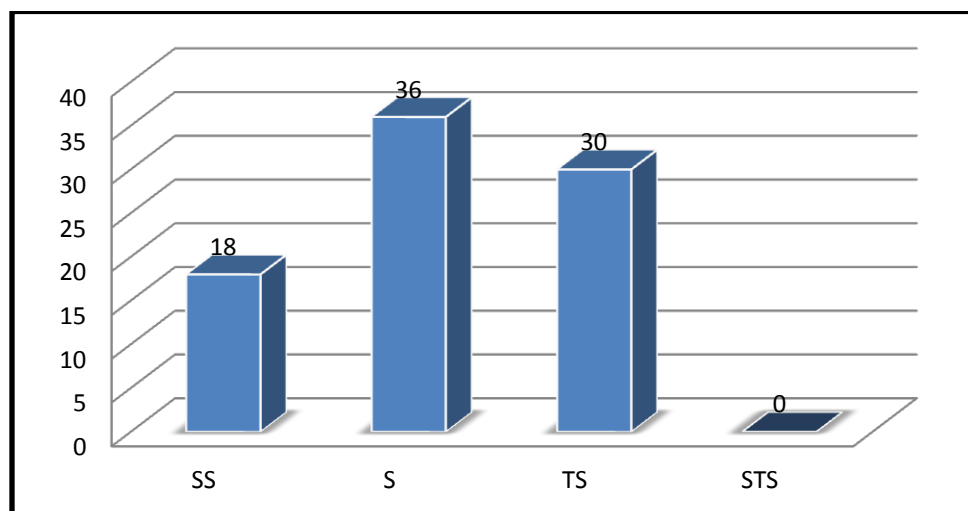
**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.1 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut tidak setuju merupakan jawaban terbanyak berdasarkan hasil wawancara hal ini karena ruangan penerimaan SPT Tahunan pada awal pembukaan penerimaan tidak panas, dan akan terasa panas saat ramai oleh WP meskipun sudah menggunakan AC.

Kedua, pernyataan nomor 2 yaitu kondisi penerangan dalam ruang kerja buruk. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa ruangan masih buruk atau tidak bagus, hal ini dapat dilihat dari 42,86 persen atau 36 pegawai menjawab setuju kemudian 21,43 persen atau 18 pegawai sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 35,71 persen atau 30 pegawai dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang penerangan ruang kerja dapat dilihat pada diagram 4.2 di bawah ini.

**Diagram 4.2**

**Kondisi Penerangan Dalam Ruang Kerja Buruk**



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

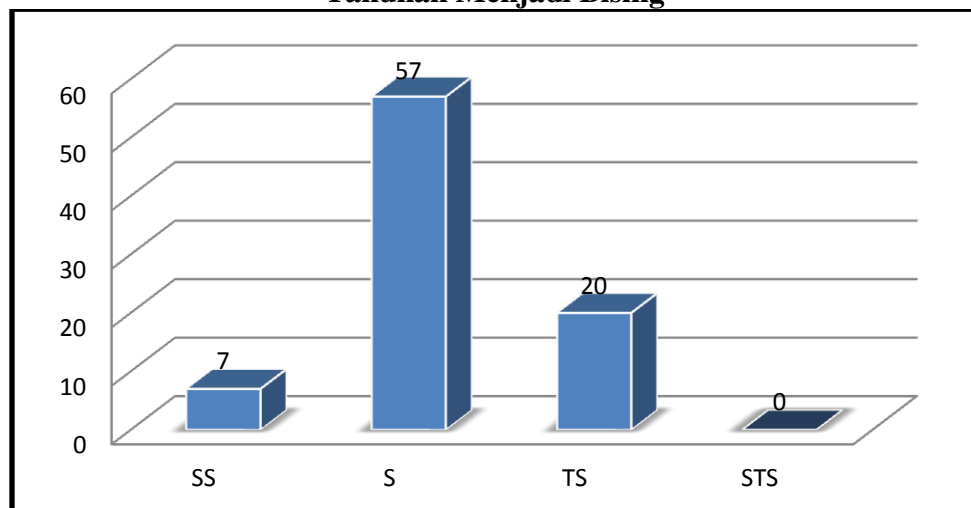
Berdasarkan diagram 4.2 disimpulkan bahwa kondisi penerangan dalam ruang kerja masih buruk. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan pegawai yang menyatakan bahwa cahaya dalam ruang kerja belum mencukupi untuk ruangan terutama ketika menghadapi WP dan



memberikan penjelasan kepada WP terkait dengan berkas SPT Tahunan yang harus diperhatikan.

Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator kebisingan dalam ruang kerja yang terdiri dari 2 (dua) item pertama, pernyataan nomor 3 yaitu keadaan ruang kerja saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan menjadi bising. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa ruangan menjadi bising saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan, hal ini dapat dilihat dari 67,86 persen atau 57 pegawai menjawab setuju kemudian 8,33 persen atau 7 pegawai sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 23,81 persen atau 20 pegawai dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang kenyamanan saat memberi pelayanan dapat dilihat pada diagram 4.3 di bawah ini.

**Diagram 4.3**  
**Keadaan Ruang Kerja Saat Penerimaan Dan Pengolahan SPT Tahunan Menjadi Bising**

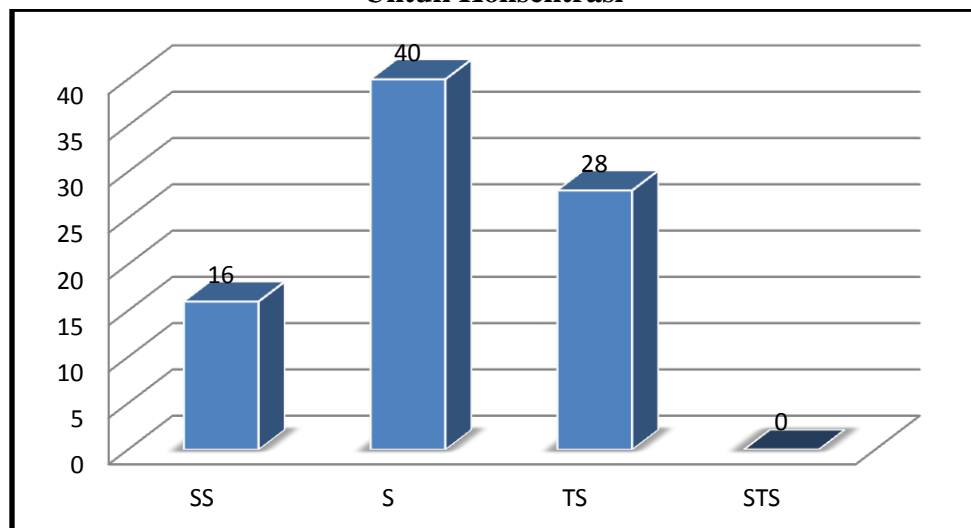


**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.3 disimpulkan bahwa keadaan ruang kerja saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan bising. Hal ini didukung dengan hasil wawancara, pegawai menyatakan bahwa ada suara mesin print yang selalu mengeluarkan bunyi saat mengolah data SPT Tahunan.

Kedua, pernyataan nomor 4 yaitu saat ruangan penuh dengan WP saudara mengalami kesulitan untuk konsentrasi. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai mengalami kesulitan untuk konsentrasi, hal ini dapat dilihat dari 47,62 persen atau 40 pegawai menjawab setuju kemudian 19,05 persen atau 16 pegawai sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 33,33 persen atau 28 pegawai dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang ketenangan untuk dapat konsentrasi saat bekerja dapat dilihat pada diagram 4.4 di bawah ini.

**Diagram 4.4**  
**Saat Ruangan Penuh Dengan WP Saudara Mengalami Kesulitan Untuk Konsentrasi**

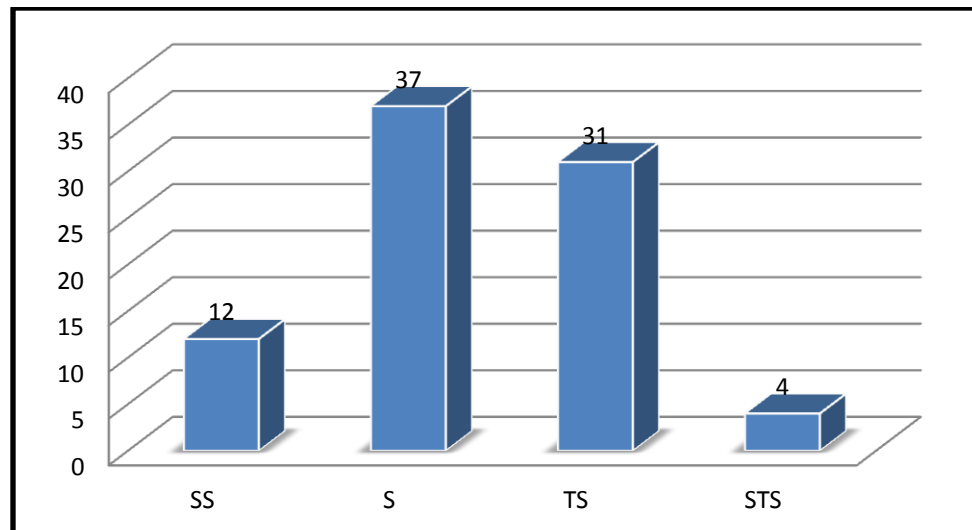


Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)

Berdasarkan diagram 4.4 disimpulkan bahwa pegawai kesulitan untuk bisa konsentrasi. Hal ini didukung dengan hasil wawancara, pegawai menyatakan bahwa hal tersebut terjadi karena pada saat itu banyak WP yang melakukan konsultasi dengan AR yang bersangkutan di dalam satu ruangan yang sama dengan pegawai lain yang sedang bekerja.

Selanjutnya adalah menganalisis sub indikator keleluasan wilayah kerja yang terdiri dari 2 (dua) item, pertama, pernyataan nomor 5 yaitu ketika banyak WP yang datang, ruang penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan terasa sempit. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai merasakan ruangan menjadi sempit, hal ini dapat dilihat dari 44,05 persen atau 37 pegawai menjawab setuju kemudian 18,28 persen atau 12 pegawai sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 36,91 persen atau 31 pegawai dan sangat tidak setuju 4,76 persen atau 4 pegawai. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang ukuran ruang kerja dapat dilihat pada diagram 4.5 di bawah ini.

**Diagram 4.5**  
**Ketika Banyak WP Yang Datang, Ruang Penerimaan Dan**  
**Pengolahan SPT Tahunan Terasa Sempit**



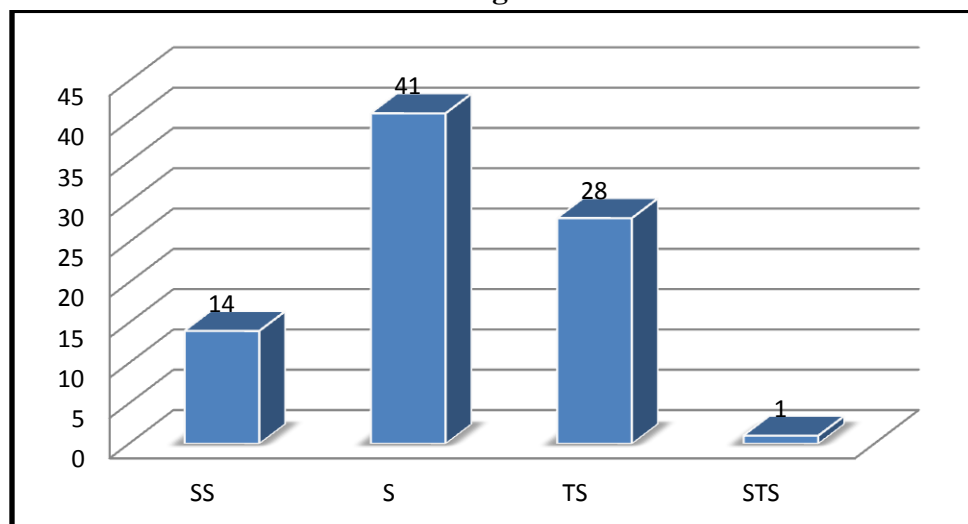
**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.5 disimpulkan bahwa pegawai merasakan perubahan ruangan yang menjadi sempit. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan pegawai yang menyatakan bahwa bahwa pada batas akhir penerimaan SPT Tahunan ruang tersebut biasanya sangat penuh dengan WP hingga berdesak-desakan pada saat melaporkan pajaknya.

Kedua, pernyataan nomor 6 yaitu pada masa penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan ruang kerja penuh dengan berkas. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai mengalami perubahan dengan ruang kerjanya menjadi lebih tumpukan kertas, hal ini dapat dilihat dari 48,81 persen atau 41 pegawai menjawab setuju kemudian 16,67 persen atau 14 pegawai sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 33,33 persen atau 28 pegawai dan menjawab sangat tidak setuju 1,19

persen atau 1 pegawai. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang tata ruang kerja dapat dilihat pada diagram 4.6 di bawah ini.

**Diagram 4.6**  
**Pada Masa Penerimaan Dan Pengolahan SPT Tahunan Ruang Kerja Penuh Dengan Berkas**



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.6 disimpulkan bahwa pegawai merasakan perubahan ruang kerja menjadi penuh dengan berkas. Hal ini didukung dengan hasil pengamatan di dalam ruang penerimaan dan pengolahan yang terlihat banyak berkas yang menumpuk di setiap meja kerja pegawai.

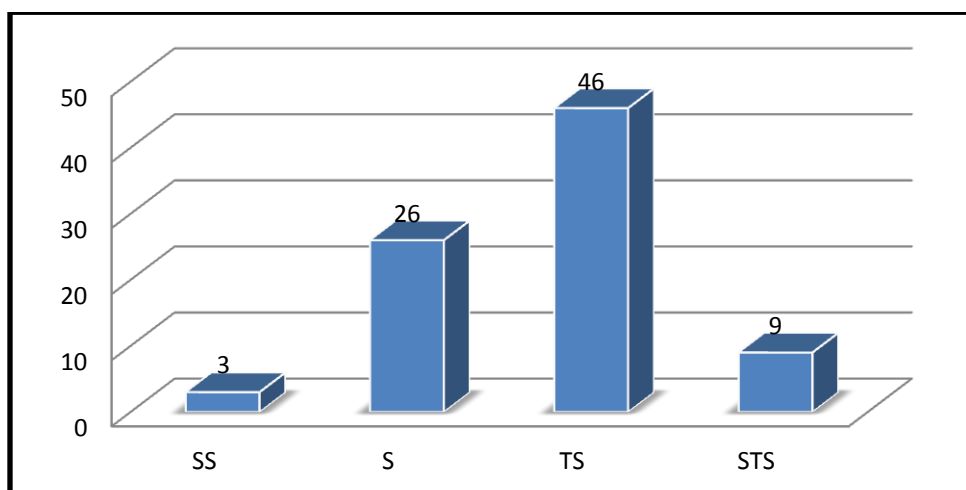
**b. Tingkatan Individu (*Individual Level Stressor*)**

Hasil jawaban responden, terdapat 10 (sepuluh) item pernyataan yang terbagi pada 4 (empat) sub indikator diantaranya mengenai konflik peran dalam bekerja, peran yang rancu, beban kerja yang berlebihan, tanggung jawab terhadap orang lain dan kesempatan untuk mengembangkan karir. Adapun berikut ini akan menganalisis sub

indikator konflik peran dalam bekerja yang terdiri dari 2 (dua) item.

Pertama, pernyataan nomor 7 yaitu penugasan kerja saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan dirasa berlebihan. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa penugasan tidak berlebihan, hal ini dapat dilihat dari 54,7 persen atau 46 pegawai menjawab tidak setuju kemudian 10,7 persen atau 9 pegawai sangat tidak setuju, sedangkan yang menjawab setuju 30,9 persen atau 26 pegawai dan 3,5 persen atau 3 pegawai menjawab sangat setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang penugasan kerja dapat dilihat pada diagram 4.7 di bawah ini.

**Diagram 4.7**  
**Penugasan Kerja Saat Penerimaan Dan Pengolahan SPT Tahunan**  
**Dirasa Berlebihan**



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

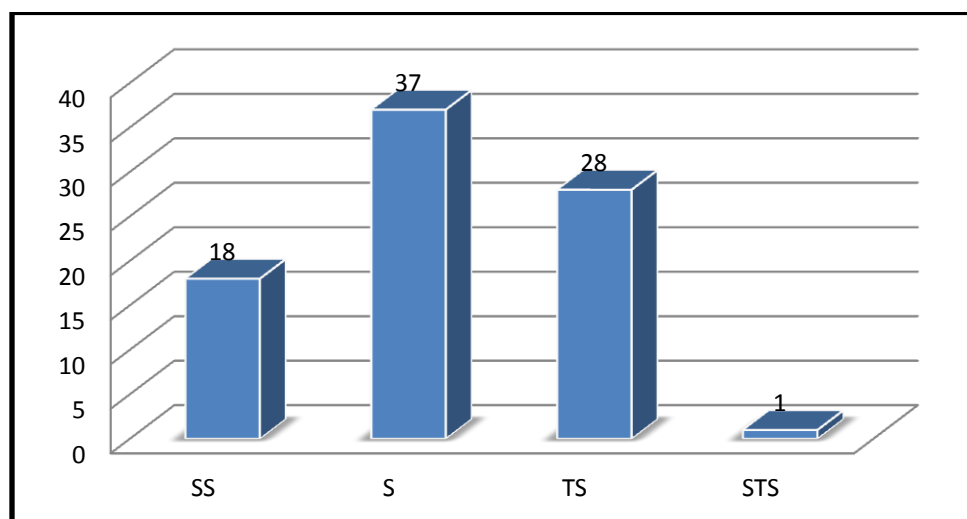
Berdasarkan diagram 4.7 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut tidak setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa penugasan kerja dirasa tidak berlebihan.

didukung dengan hasil pengamatan dan wawancara, pegawai menyatakan bahwa pada saat penerimaan SPT Tahunan penugasan yang berlebihan hanya akan di rasakan oleh pegawai di bidang pelayanan dan bidang PDI saja.

Kedua, pernyataan nomor 8 yaitu tuntutan untuk menyelesaikan pekerjaan membuat saudara tertekan. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan membuat pegawai tertekan, hal ini dapat dilihat dari 48,81 persen atau 37 pegawai menjawab setuju kemudian 16,67 persen atau 18 pegawai sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 33,33 persen atau 28 pegawai dan menjawab sangat tidak setuju 1,19 persen atau 1 pegawai. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang tuntutan kerja yang berlebihan dapat dilihat pada diagram 4.8 di bawah ini.

**Diagram 4.8**

**Tuntutan Untuk Menyelesaikan SPT Membuat Saudara Tertekan**

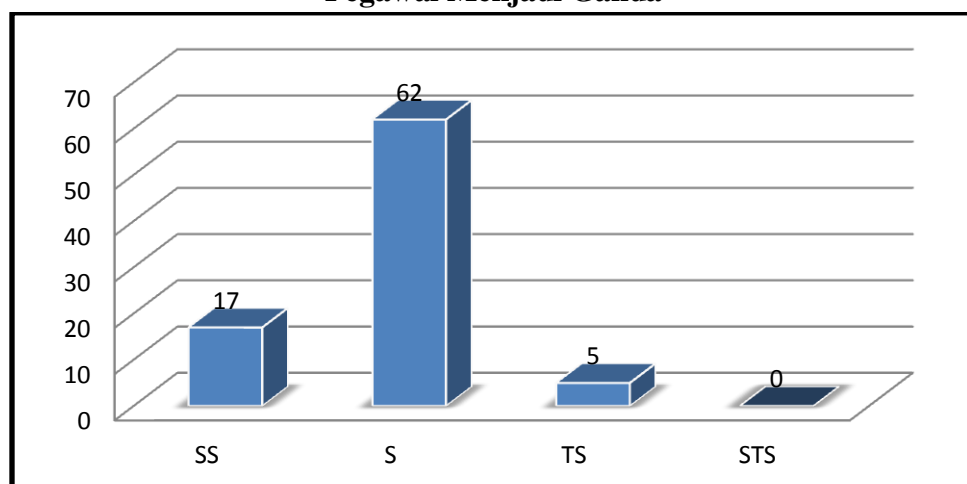


**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.8 disimpulkan bahwa tuntutan pekerjaan membuat pegawai tertekan. Hal ini didukung dengan hasil wawancara, pegawai menyatakan bahwa pekerjaan lebih banyak saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan.

Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator peran yang rancu yang terdiri dari 2 (dua) item, pertama pernyataan nomor 9 yaitu pada saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan, peran pegawai menjadi ganda. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai melakukan peran yang ganda, hal ini dapat dilihat dari 73,81 persen atau 62 pegawai menjawab setuju kemudian 20,24 persen atau 17 pegawai sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 5,95 persen atau 5 pegawai dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang bertambahnya peran pegawai dapat dilihat pada diagram 4.9 di bawah ini.

**Diagram 4.9**  
**Pada Saat Penerimaan Dan Pengolahan SPT Tahunan, Peran Pegawai Menjadi Ganda**



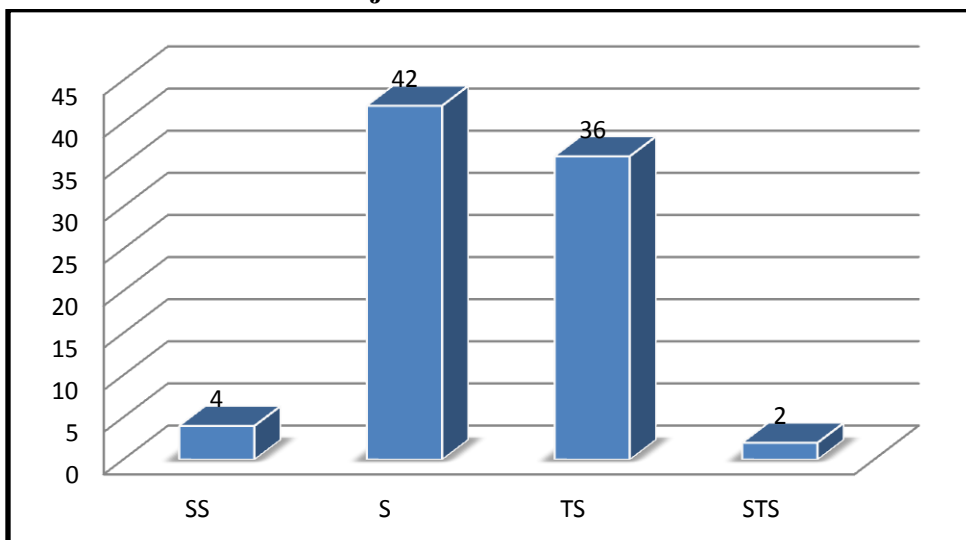
**Sumber : Hasil penelitian lapangan 2014**



Berdasarkan diagram 4.9 disimpulkan bahwa peran pegawai menjadi ganda. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan pegawai yang menyatakan bahwa peran yang ganda selalu terjadi pada masa penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan

Kedua, pernyataan nomor 10 yaitu ketika dihadapkan pada dua pekerjaan, saudara pernah mengalami kebingungan untuk memilih pekerjaan mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai bingung untuk memilih pekerjaan yang harus dikerjakan pada waktu yang bersamaan, hal ini dapat dilihat dari 50 persen atau 42 pegawai menjawab setuju kemudian 4,76 persen atau 4 pegawai sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 42,86 persen atau 36 pegawai dan menjawab sangat tidak setuju 2,38 persen atau 2 pegawai. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang tuntutan kerja yang berlebihan dapat dilihat pada diagram 4.10 di bawah ini.

**Diagram 4.10**  
**Ketika Dihadapkan Pada Dua Pekerjaan, Saudara Pernah Mengalami**  
**Kebingungan Untuk Memilih Pekerjaan Mana Yang Harus**  
**Dikerjakan Terlebih Dahulu**



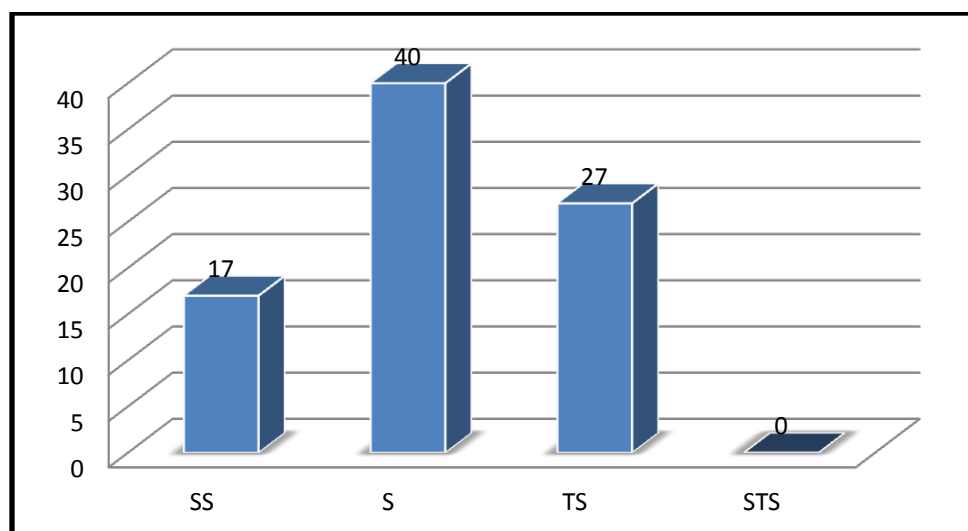
**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.10 disimpulkan bahwa pegawai bingung untuk memilih pekerjaan. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan pegawai yang menyatakan bahwa pilihan ini sering ditemui saat penerimaan SPT Tahunan pekerjaan yang menuntut profesi pegawai.

Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator beban kerja berlebihan yang terdiri dari 2 (dua) item, pertama pernyataan nomor 11 yaitu saudara merasa pekerjaan yang harus diselesaikan terlalu banyak pada saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerjaan banyak saat itu, hal ini dapat dilihat dari 47,62 persen atau 40 pegawai menjawab setuju kemudian 20,24 persen atau 17 pegawai sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 32,14 persen atau 27 pegawai dan tidak ada yang menjawab

sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang pekerjaan yang diselesaikan dapat dilihat pada diagram 4.11 di bawah ini.

**Diagram 4.11**  
**Saudara Merasa Pekerjaan Yang Harus Diselesaikan Terlalu Banyak**  
**Pada Saat Penerimaan Dan Pengolahan SPT Tahunan**

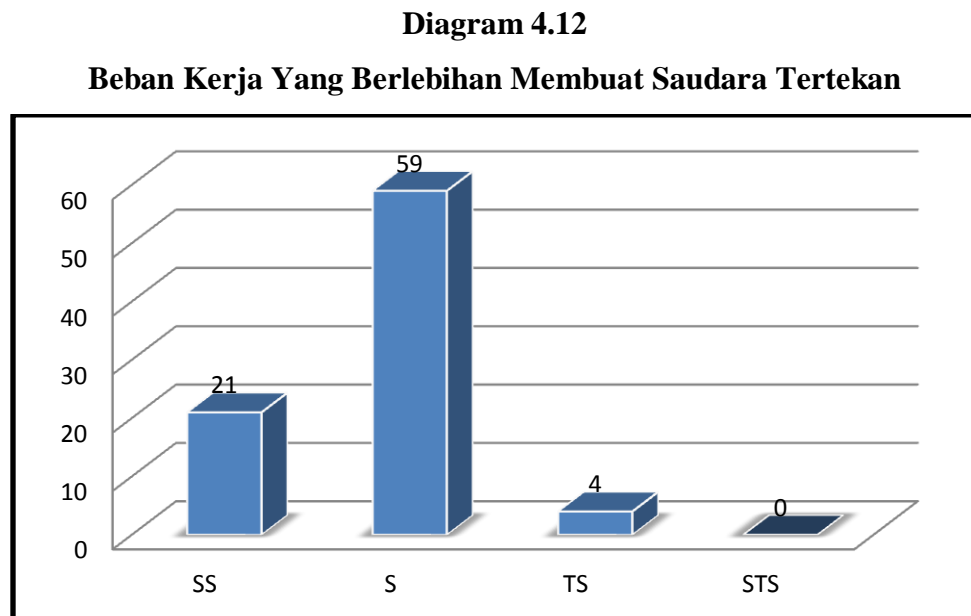


**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.11 di atas disimpulkan bahwa Terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan. hal ini karena banyaknya WP yang melaporkan pada batas akhir sehingga pada saat tersebut pegawai merasa beban bertambah dan memberikan efek tekanan pada pegawai.

Kedua, pernyataan nomor 12 yaitu beban kerja yang berlebihan membuat saudara tertekan. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja membuat pegawai tertekan, hal ini dapat dilihat dari 70,24 persen atau 59 pegawai menjawab setuju kemudian 25 persen atau 21 pegawai sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 4,76 persen atau 4 pegawai dan tidak ada pegawai yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang beban kerja mempengaruhi kondisi pegawai dapat dilihat pada diagram 4.12 di bawah ini.



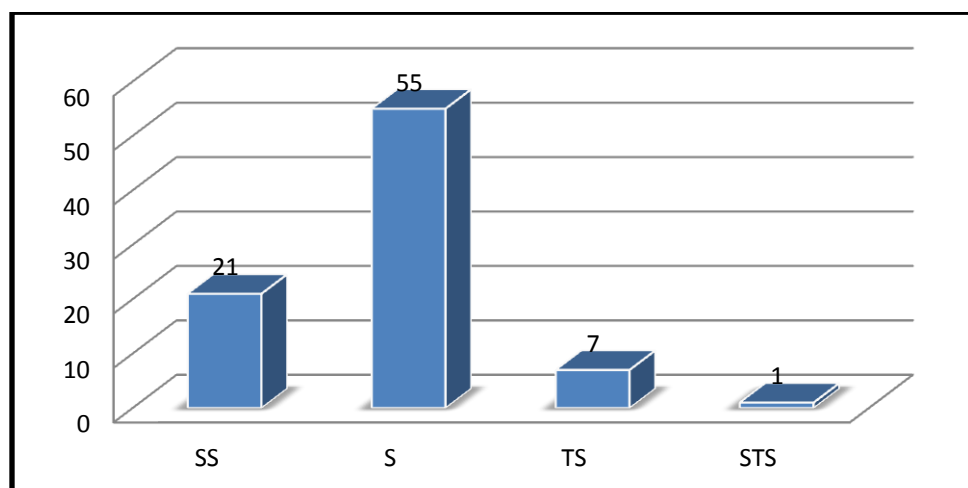
**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.12 disimpulkan bahwa beban kerja mempengaruhi kondisi pegawai. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan pegawai yang menyatakan bahwa karena pekerjaan dengan jumlah yang banyak tersebut harus selesai pada waktu yang sudah ditentukan.

Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator tanggung jawab terhadap orang lain yang terdiri dari 2 (dua) item, pertama pernyataan nomor 13 yaitu penyelesaian proses pengolahan SPT Tahunan pernah melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai tidak tepat waktu memproses SPT Tahunan, hal ini dapat dilihat dari 65,47 persen atau 55 pegawai menjawab setuju kemudian 25 persen atau 21 pegawai sangat setuju, sedangkan yang

menjawab tidak setuju 8,33 persen atau 7 pegawai dan yang menjawab sangat tidak setuju 1,19 persen atau 1 pegawai. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang ketepatan pegawai memproses SPT dapat dilihat pada diagram 4.13 di bawah ini.

**Diagram 4.13**  
**Penyelesaian Proses Pengolahan SPT Tahunan Pernah Melebihi Batas Waktu Yang Telah Ditentukan**



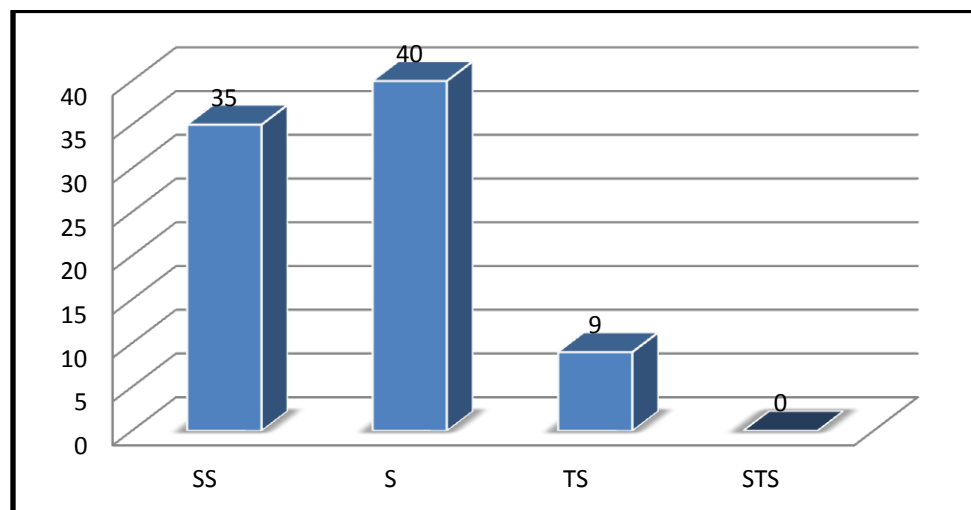
**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.13 disimpulkan bahwa pegawai tidak tepat waktu memproses SPT Tahunan. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan pegawai yang menyatakan kejadian tersebut disebabkan adanya kesalahan pengisian berkas SPT Tahunan yang dilakukan WP sehingga harus dilakukan pembetulan

Kedua, pernyataan nomor 14 yaitu masih terdapat pegawai yang tidak teliti saat menerima dan mengolah SPT sehingga butuh adanya pembetulan. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat

pegawai yang tidak teliti, hal ini dapat dilihat dari 47,62 persen atau 40 pegawai menjawab setuju kemudian 41,66 persen atau 35 pegawai sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 10,72 persen atau 9 pegawai dan tidak ada pegawai yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang pegawai memberikan pelayanan dapat dilihat pada diagram 4.14 di bawah ini.

**Diagram 4.14**  
**Masih Terdapat Pegawai Yang Toledor Saat Menerima Dan Mengolah SPT Sehingga Butuh Adanya Pembedulan**

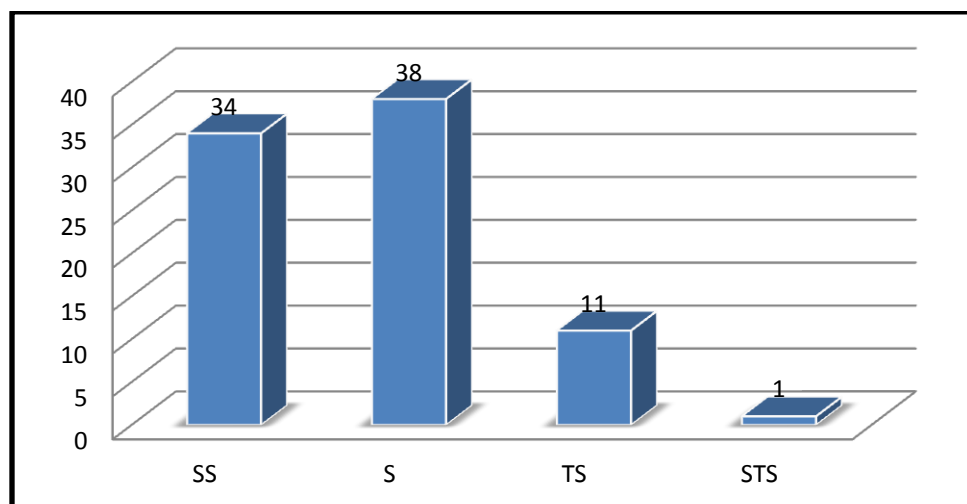


**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.14 disimpulkan bahwa terdapat pegawai yang tidak teliti. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan pegawai yang menyatakan kejadian tersebut disebabkan kesalahan masih terus terjadi sehingga butuh pembedulan agar SPT yang dilaporkan WP benar dan tidak lagi terdapat kesalahan

Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator kesempatan mengembangkan karir yang terdiri dari 2 (dua) item, pertama pernyataan nomor 15 yaitu saudara merasa sulit untuk mendapatkan kesempatan melakukan promosi jabatan. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai kesulitan mendapatkan kesempatan itu, hal ini dilihat dari 45,24 persen atau 38 pegawai menjawab setuju kemudian 40,47 persen atau 34 pegawai sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 13,1 persen atau 11 pegawai dan yang menjawab sangat tidak setuju 1,19 persen atau 1 pegawai. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang kesempatan pegawai mempromosikan diri dapat dilihat pada diagram 4.15 berikut ini.

**Diagram 4.15**  
**Saudara Merasa Sulit Untuk Mendapatkan Kesempatan Melakukan Promosi Jabatan**



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

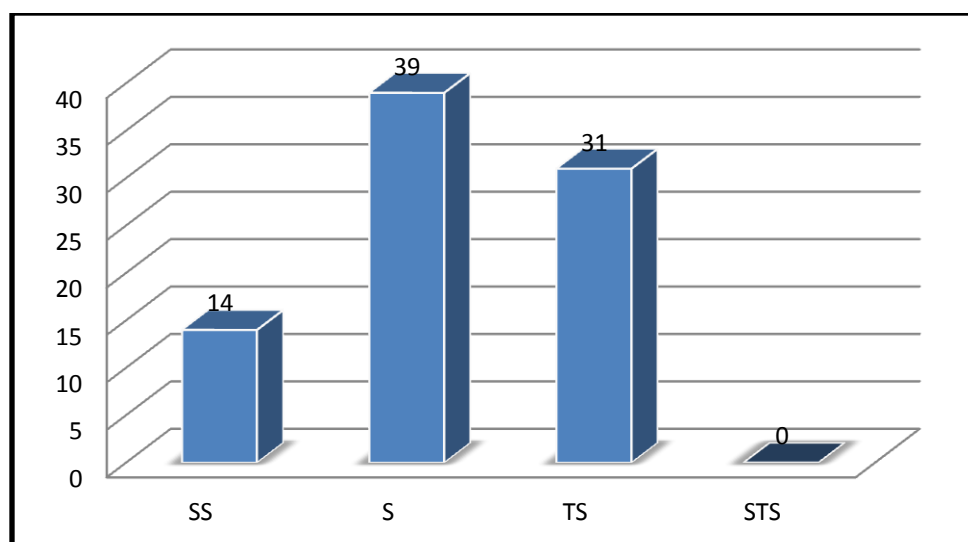
Berdasarkan diagram 4.15 disimpulkan bahwa pegawai kesulitan mendapatkan kesempatan mempromosikan diri. Hal ini didukung dengan

hasil wawancara dengan pegawai yang menyatakan pegawai sulit sekali mendapatkan kesempatan melakukan promosi jabatan.

Kedua, pernyataan nomor 16 yaitu saudara merasa sulit untuk memperoleh kesempatan mengikuti studi lanjut yang dibiayai instansi. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai sulit untuk memperoleh kesempatan itu, hal ini dapat dilihat dari 46,43 persen atau 39 pegawai menjawab setuju kemudian 16,67 persen atau 14 pegawai sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 36,90 persen atau 31 pegawai dan tidak ada pegawai yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang kesempatan pegawai untuk studi yang dibiayai instansi dapat dilihat pada diagram 4.16 di bawah ini.

**Diagram 4.16**

**Saudara Merasa Sulit Untuk Memperoleh Kesempatan Mengikuti Studi Lanjut Yang Dibiayai Oleh Instansi**



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.16 disimpulkan bahwa pegawai kesulitan mendapatkan kesempatan mempromosikan diri. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan pegawai yang menyatakan pegawai sulit



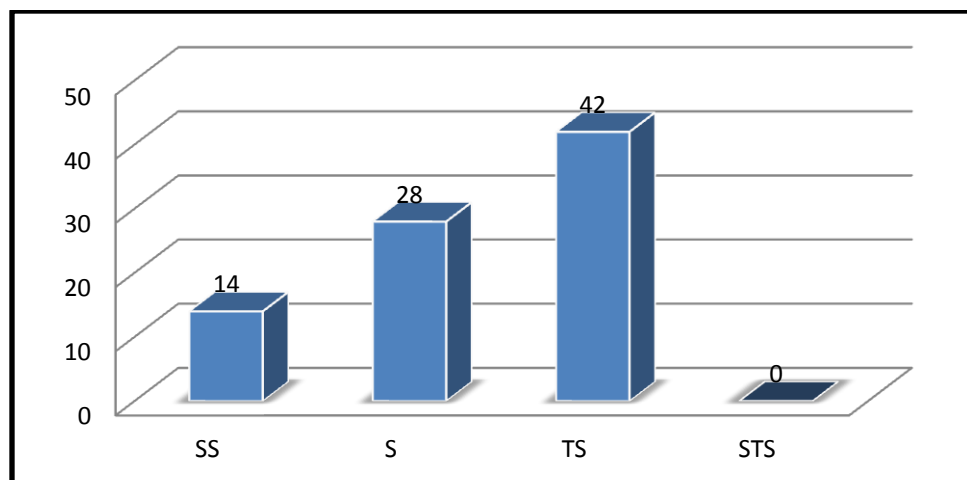
mendapatkan kesempatan mengikuti studi lanjut yang dibiayai oleh instansi ungkapan ini dijelaskan oleh responden lulusan SMU sederajat.

**c. Stres Yang Bersumber Dari Kelompok**

Hasil jawaban responden mengenai kelompok, terdapat enam item pernyataan yang terbagi pada 3 (tiga) sub indikator diantaranya mengenai hilangnya kekompakan kelompok, tidak adanya dukungan yang memadai, dan konflik dalam kelompok. Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator hilangnya kekompakan kelompok yang terdiri dari 1 (satu) item.

Pernyataan nomor 18 yaitu fungsi kelompok sebagai pemenuh kebutuhan anggotanya belum memadai. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa kelompok sebagai pemenuh kebutuhan anggota sudah memadai, hal ini dapat dilihat dari 50 persen atau 42 pegawai menjawab tidak setuju, sedangkan yang menjawab setuju 33,33 persen atau 28 pegawai dan 16,57 persen atau 14 pegawai menjawab sangat setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang kebersamaan antar pegawai dapat dilihat pada diagram 4.17 di bawah ini.

**Diagram 4.17**  
**Fungsi Kelompok Sebagai Pemenuh Kebutuhan Anggota Belum**  
**Memadai**



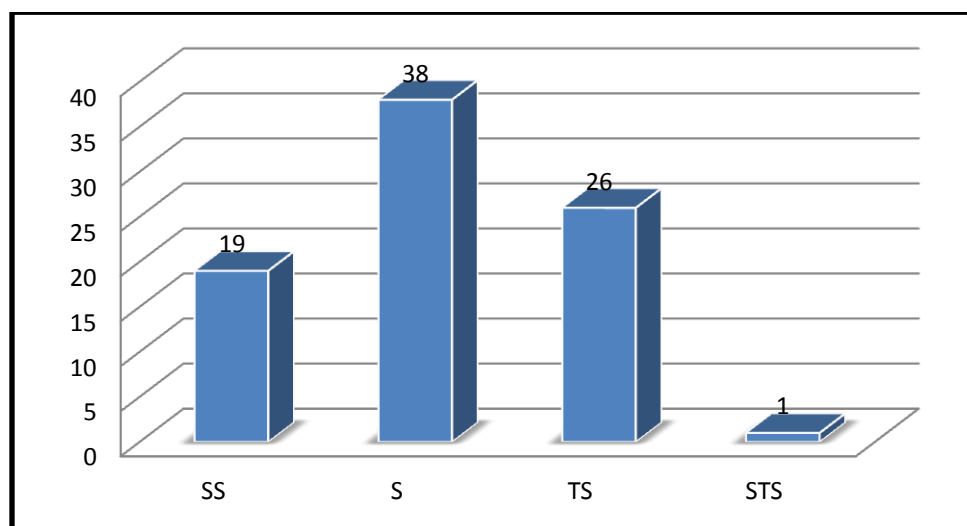
**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.17 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut tidak setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa kelompok sebagai pemenuh kebutuhan anggota sudah memadai. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan pegawai yang menyatakan pegawai saling membantu satu sama lain untuk menyelesaikan pekerjaan.

Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator tidak adanya dukungan yang memadai yang terdiri dari 2 (dua) item, pertama pernyataan nomor 19 yaitu kurangnya motivasi dari kelompok kerja untuk hasil yang maksimal. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya dukungan moral untuk hasil yang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari 45,23 persen atau 38 pegawai menjawab setuju, 22,61 persen atau 19 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak

setuju 30,95 persen atau 26 pegawai dan 1,19 persen atau 1 pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang motivasi kelompok saat bekerja dapat dilihat pada diagram 4.18 di bawah ini.

**Diagram 4.18**  
**Kurangnya Dukungan Moril Dari Kelompok Untuk Hasil Yang Maksimal**



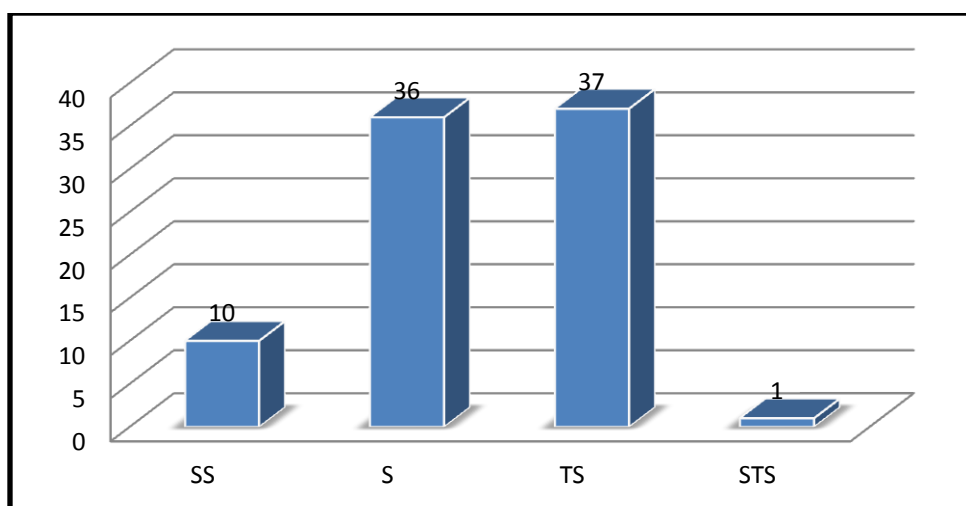
**Sumber : hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.18 disimpulkan bahwa kurangnya motivasi untuk hasil yang maksimal. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan pegawai yang menyatakan masih kurangnya dukungan berupa motivasi dari kelompok kepada pegawai saat bekerja.

Kedua, pernyataan nomor 20 yaitu kurangnya solidaritas antar pegawai. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa solidaritas antar pegawai tinggi. Hal ini dapat dilihat dari 44,04 persen atau 37 pegawai menjawab tidak setuju, kemudian 1,19 persen atau 1 pegawai menjawab

sangat tidak setuju sedangkan yang menjawab setuju 42,86 persen atau 36 pegawai dan 11,91 persen atau 10 pegawai menjawab sangat setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang kerja sama antar pegawai dapat dilihat pada diagram 4.19 di bawah ini.

**Diagram 4.19**  
**Kurangnya Solidaritas Antar Pegawai**



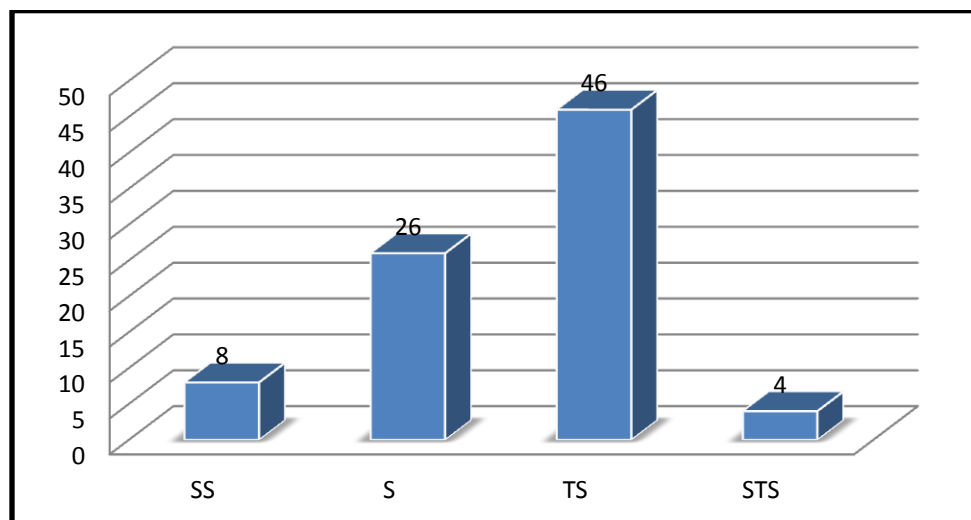
**Sumber : hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.19 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut tidak setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat rekan kerja yang egois. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan pegawai yang menyatakan pegawai pernah menemukan rekan kerja yang mementingkan kepentingannya dibandingkan kepentingan kelompok.

Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator konflik dalam kelompok yang terdiri dari 2 (dua) item, pertama pernyataan nomor 21 yaitu perilaku pemimpin yang khusus terhadap salah satu pegawai

menimbulkan kecemburuan pada pegawai lainnya. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan tidak pilih kasih. Hal ini dapat dilihat dari 54,76 persen atau 46 pegawai menjawab tidak setuju, kemudian 4,76 persen atau 4 pegawai menjawab sangat tidak setuju sedangkan yang menjawab setuju 30,95 persen atau 26 pegawai dan 9,53 persen atau 8 pegawai menjawab sangat setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang perilaku pemimpin terhadap pelaksana dapat dilihat pada diagram 4.20 di bawah ini.

**Diagram 4.20**  
**Perilaku Pemimpin Yang Khusus Terhadap Salah Satu Pegawai**  
**Menimbulkan Kecemburuan Pada Pegawai Lainnya**



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

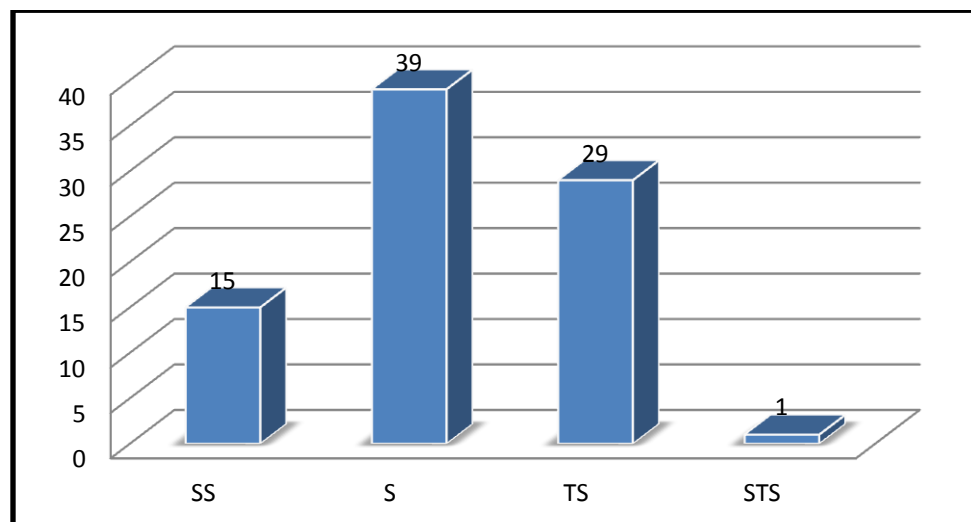
Berdasarkan diagram 4.20 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut tidak setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa perselisihan dapat membuat konflik dalam

kelompok. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan pegawai yang menyatakan bahwa semua pegawai sama.

Kedua, pernyataan nomor 22 yaitu perselisihan pendapat menimbulkan konflik dalam kelompok. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa perselisihan pendapat menimbulkan konflik. Hal ini dapat dilihat dari 46,42 persen atau 39 pegawai menjawab setuju, 17,85 persen atau 15 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 34,52 persen atau 29 pegawai dan 1,19 persen atau 1 pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang perselisihan pendapat dapat dilihat pada diagram 4.21 di bawah ini.

**Diagram 4.21**

**Perselisihan Pendapat Dapat Menimbulkan Konflik Dalam Kelompok**



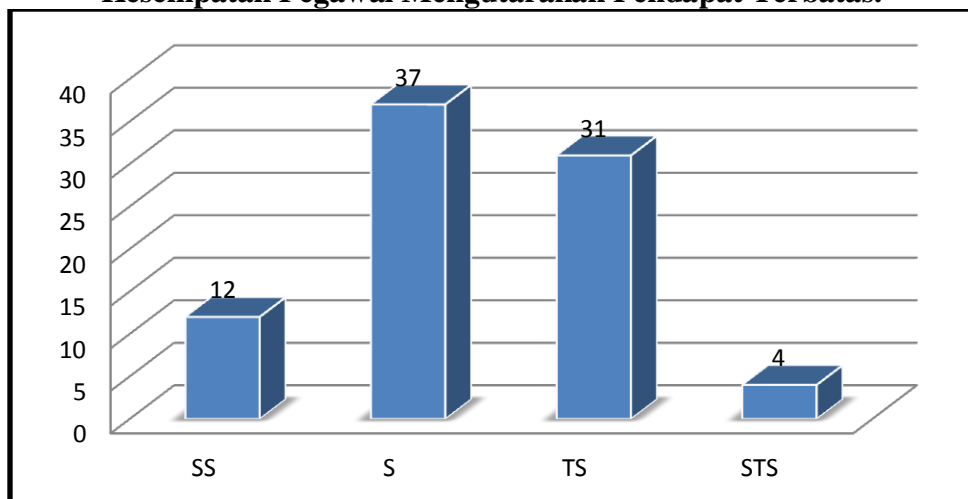
**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.21 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak berdasarkan hasil wawancara hal ini karena pegawai pernah menemukan perselisihan sehingga menimbulkan konflik.

**d. Stres yang Bersumber Dari Organisasi**

Hasil jawaban responden mengenai organisasi, terdapat delapan item pernyataan yang terbagi pada 4 (empat) sub indikator diantaranya mengenai iklim organisasi, struktur organisasi, teknologi, dan pengaruh pemimpin. Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator iklim organisasi yang terdiri dari 1 (satu) item yaitu pernyataan nomor 23 yaitu kesempatan pegawai mengutarakan pendapat terbatas. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai memiliki batasan dalam berpendapat. Hal ini dapat dilihat dari 44,04 persen atau 37 pegawai menjawab setuju, 14,28 persen atau 12 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 34,52 persen atau 29 pegawai dan 1,19 persen atau 1 pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang perselisihan pendapat dapat dilihat pada diagram 4.22 di bawah ini.

**Diagram 4.22**  
**Kesempatan Pegawai Mengutarakan Pendapat Terbatas.**



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

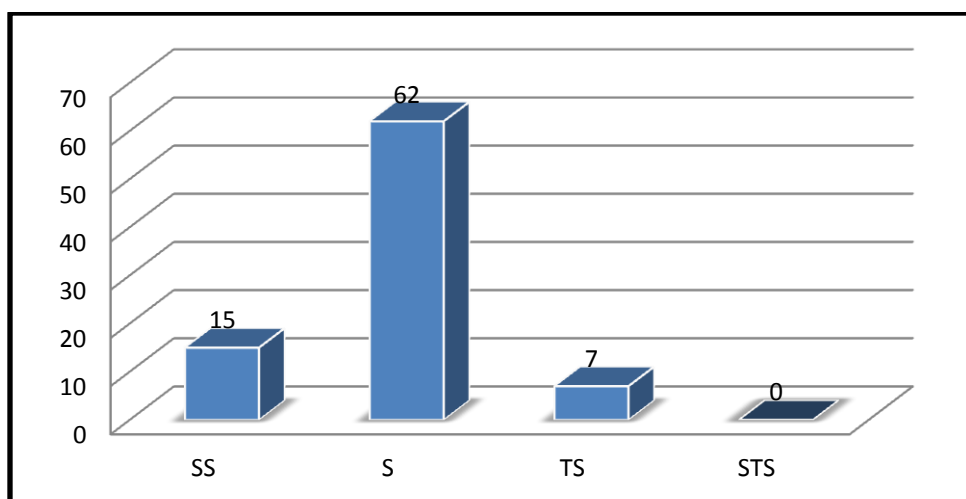
Berdasarkan diagram 4.22 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat keterbatasan pegawai untuk berpendapat berdasarkan hasil wawancara hal ini dikarenakan setiap pekerjaan memiliki alur kerja yang harus dilakukan tanpa ada gangguan.

Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator struktur organisasi yang terdiri dari 2 (dua) item, pertama pernyataan nomor 25 yaitu mutasi dapat menjadi ancaman bagi organisasi saat pegawai tidak mampu menjalankan perannya. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai harus memiliki kemampuan yang sesuai bidangnya. Hal ini dapat dilihat dari 73,81 persen atau 62 pegawai menjawab setuju, 17,85 persen atau 15 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 8,33 persen atau 7 pegawai dan ada yang menjawab sangat



tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang kesiapan pegawai ketika mutasi kerja dapat dilihat pada diagram 4.23 di bawah ini

**Diagram 4.23**  
**Mutasi Dapat Menjadi Ancaman Bagi Organisasi Saat Pegawai Tidak Mampu Menjalankan Perannya**



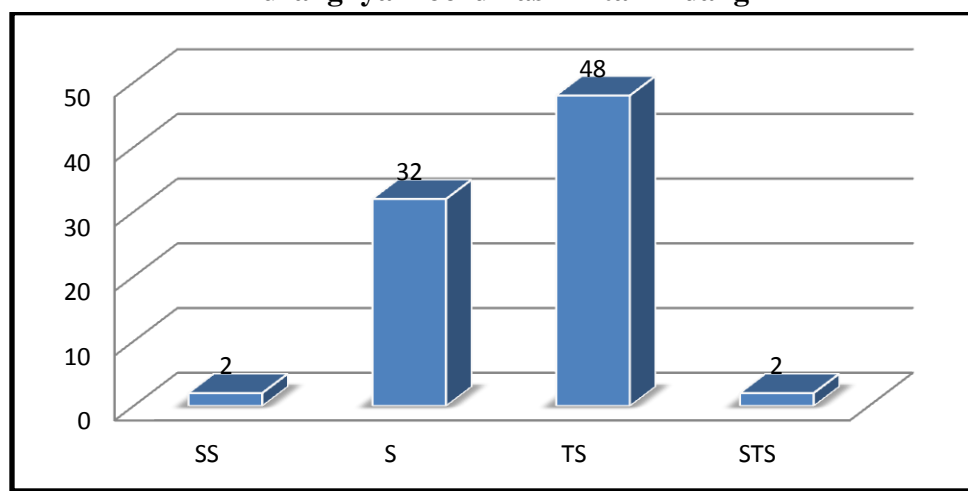
**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.23 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa mutasi menjadi ancaman jika pegawai tidak sesuai dengan bidangnya.

Kedua, pernyataan nomor 26 yaitu kurangnya koordinasi antar bidang. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antar bidang terjalin baik. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan tidak pilih kasih. Hal ini dapat dilihat dari 57,14 persen atau 48 pegawai menjawab tidak setuju, kemudian 2,38 persen atau 2 pegawai menjawab sangat tidak setuju sedangkan yang menjawab setuju 38,1 persen atau 32

pegawai dan 2,38 persen atau 2 pegawai menjawab sangat setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang koordinasi antar bidang dapat dilihat pada diagram 4.24 di bawah ini.

**Diagram 4.24**  
**Kurangnya Koordinasi Antar Bidang**



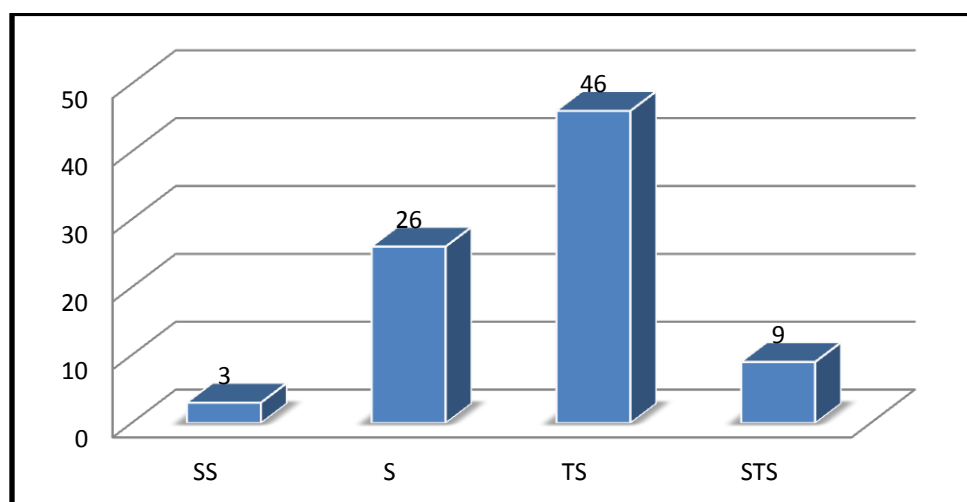
**Sumber : Hasil penelitian lapangan 2014**

Berdasarkan diagram 4.24 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut tidak setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa koordinasi antar bidang terjalin baik, berdasarkan hasil wawancara koordinasi antar bidang berjalan dengan baik hal ini karena disebabkan adanya komunikasi yang selalu terbangun baik antar pegawai maupun pegawai dengan pimpinan.

Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator teknologi yang terdiri dari 2 (dua) item, pertama pernyataan nomor 27 yaitu masih banyak WP yang belum mampu melaporkan SPT Tahunan melalui e-filing. Dari data hasil penelitian menunjukkan sudah banyak WP yang dianggap mampu melaporkan SPT Tahunan. Hal ini dapat dilihat dari

54,76 persen atau 46 pegawai menjawab tidak setuju, kemudian 4,76 persen atau 4 pegawai menjawab sangat tidak setuju sedangkan yang menjawab setuju 30,95 persen atau 26 pegawai dan 9,52 persen atau 8 pegawai menjawab sangat setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang kemampuan WP melaporkan melalui e-filing dapat dilihat pada diagram 4.25 di bawah ini.

**Diagram 4.25**  
**Masih Banyak WP yang Belum Mampu Melaporkan SPT Tahunan Melalui E-Filing**

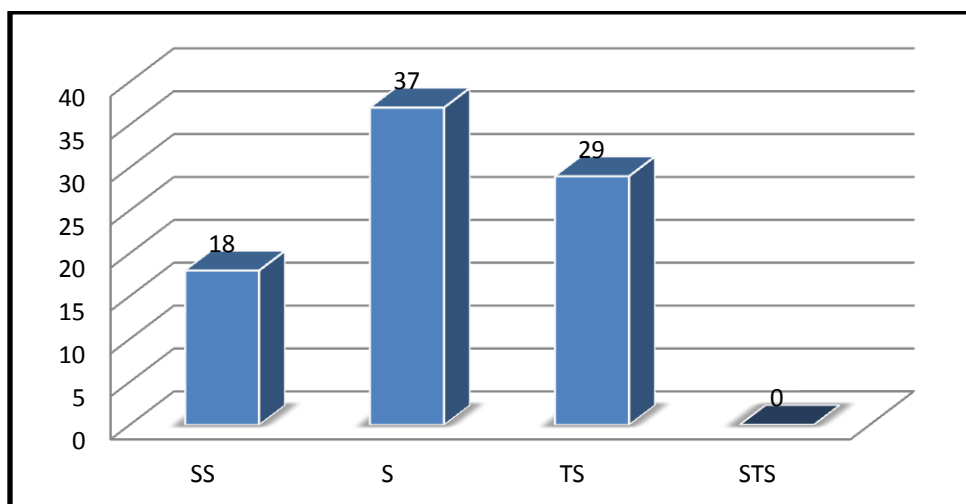


**Sumber : Hasil penelitian lapangan 2014**

Berdasarkan diagram 4.25 di atas, hasil jawaban untuk pernyataan, tersebut tidak setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa sudah banyak WP yang dapat melaporkan SPT Tahunana melalui e-filing, berdasarkan hasil wawancara, hal ini berjalan dengan baik hal ini karena disebabkan adanya komunikasi yang selalu terbangun baik antar pegawai maupun pegawai dengan pimpinan.

Kedua, pernyataan nomor 28 yaitu aktifitas pegawai saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan bergantung pada kecepatan koneksi jaringan internet. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan tidak dapat berjalan lancar jika koneksi internet lambat. Hal ini dapat dilihat dari (44,04) persen atau 46 pegawai menjawab tidak setuju, kemudian 1,19 persen atau 4 pegawai menjawab sangat tidak setuju sedangkan yang menjawab setuju 42,86 persen atau 26 pegawai dan 11,91 persen atau 8 pegawai menjawab sangat setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang ketergantungan pada teknologi dapat dilihat pada diagram 4.26 di bawah ini.

**Diagram 4.26**  
**Aktifitas Pegawai Saat Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan**  
**Bergantung pada Kecepatan Koneksi Jaringan Internet**



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

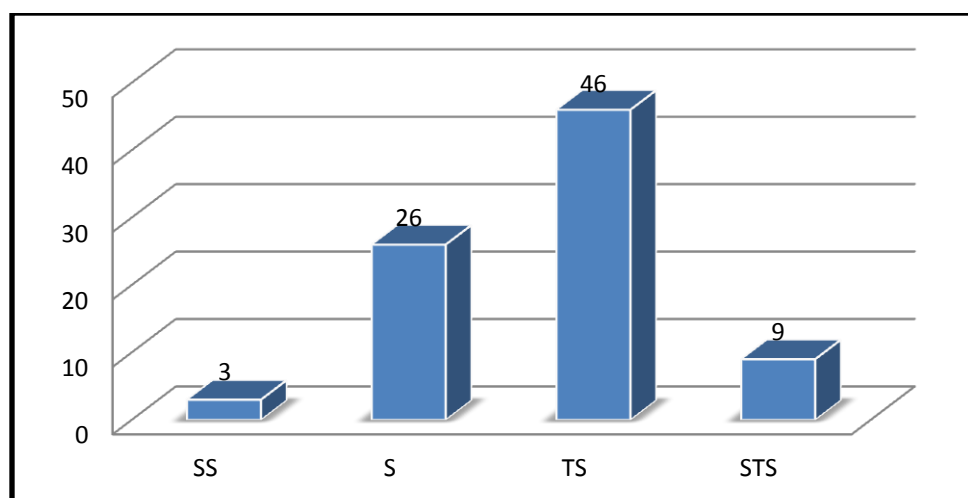
Berdasarkan diagram 4.26 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat

disimpulkan bahwa penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan tidak dapat berjalan lancar jika koneksi internet lambat padahal untuk memadai program yang baru berjalan yaitu e-filing tentu dalam setiap penerimaan dan pengolahan bergantung pada koneksi internet.

Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator pengaruh pimpinan yang terdiri dari 2 (dua) item yang pertama pernyataan nomor 29 yaitu kurangnya koordinasi pemimpin dengan pegawai. Dari data hasil penelitian menunjukkan koordinasi pimpinan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari 54,76 persen atau 46 pegawai menjawab tidak setuju, kemudian 1,19 persen atau 10,72 pegawai menjawab sangat tidak setuju sedangkan yang menjawab setuju 42,86 persen atau 26 pegawai dan 11,91 persen atau 3 pegawai menjawab sangat setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang kepedulian pimpinan pada pegawai dapat dilihat pada diagram 4.27 di bawah ini.

**Diagram 4.27**

**Kurangnya Koordinasi Pemimpin Dengan Pegawai**



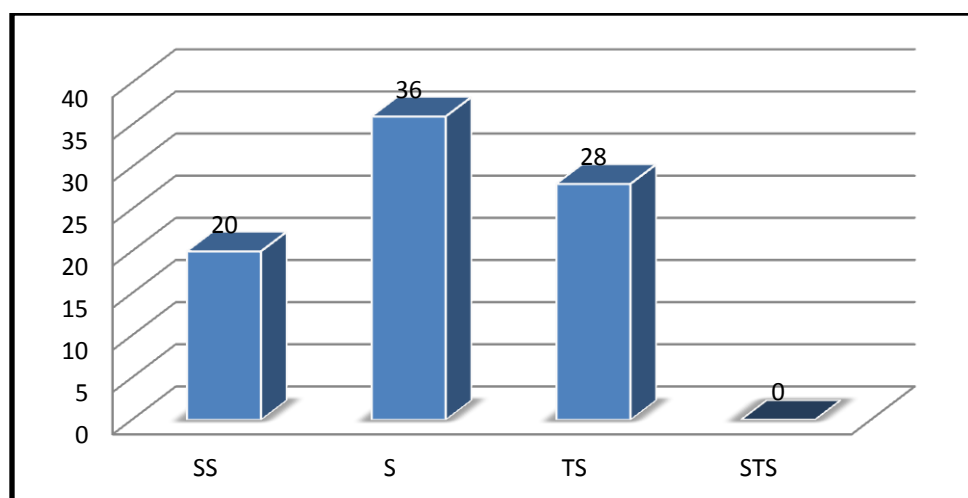
**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.27 di atas, hasil jawaban untuk pernyataan, tersebut tidak setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa sudah koordinasi pimpinan sudah cukup baik berdasarkan hasil wawancara, koordinasi berjalan baik, dan semua pekerjaan dapat berjalan dengan baik.

Kedua, pernyataan nomor 30 yaitu motivasi pimpinan kepada pegawainya berlebihan. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi yang diberikan pimpinan terhadap pegawai tidak berlebihan. Hal ini dapat dilihat dari 44,04 persen atau 36 pegawai menjawab setuju, kemudian 38,81 persen atau 20 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 33,33persen atau 28 pegawai dan tidak ada pegawai yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang kerjasama pimpinan dengan pegawai dapat dilihat pada diagram 4.28 di bawah ini.

**Diagram 4.28**

**Motivasi Pimpinan Kepada Pegawainya Berlebihan**



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.28 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa di dalam organisasi terdapat motivasi dari pimpinan yang cukup dan tidak berlebihan hal ini artinya motivasi pimpinan terhadap pegawainya cukup baik dan pegawai dapat bekerja lebih baik.

## **2. Analisis Masing-Masing Item Pernyataan dalam Variabel terikat (Kinerja)**

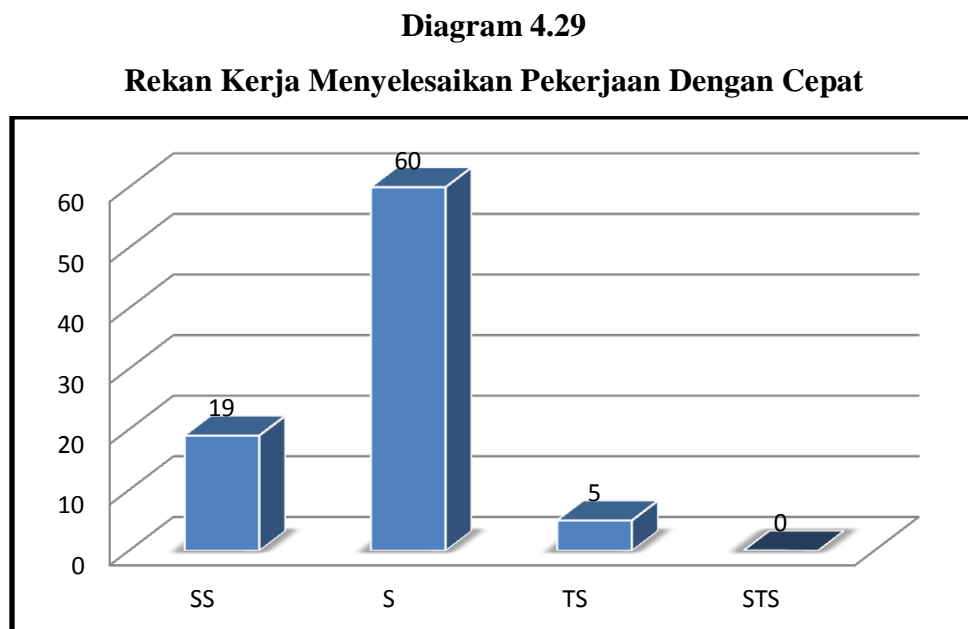
Terdapat indikator yang dijadikan bahan ukur terhadap kinerja pada KPP Pratama Serang. Disini menggunakan teori kinerja yang terdiri dari 4 (empat) indikator, antara lain :

### **a. *Produktivitas***

Hasil jawaban responden mengenai *produktivitas*, terdapat 4 (empat) pernyataan yang terbagi pada 2 (dua) sub indikator diantaranya mengenai efisiensi kerja dan efektivitas kerja. Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator efisiensi kerja pegawai mencapai hasil yang terdiri dari 2 (dua) item.

Pertama pernyataan nomor 31 yaitu rekan kerja menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Dari data hasil penelitian menunjukkan pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat. Hal ini dapat dilihat dari 60 persen atau 60 pegawai menjawab setuju, kemudian 1,19 persen atau 16 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 42,86 persen atau 5 pegawai dan tidak ada pegawai yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang kecepatan

pegawai menyelesaikan pekerjaannya dapat dilihat pada diagram 4.19 di bawah ini.



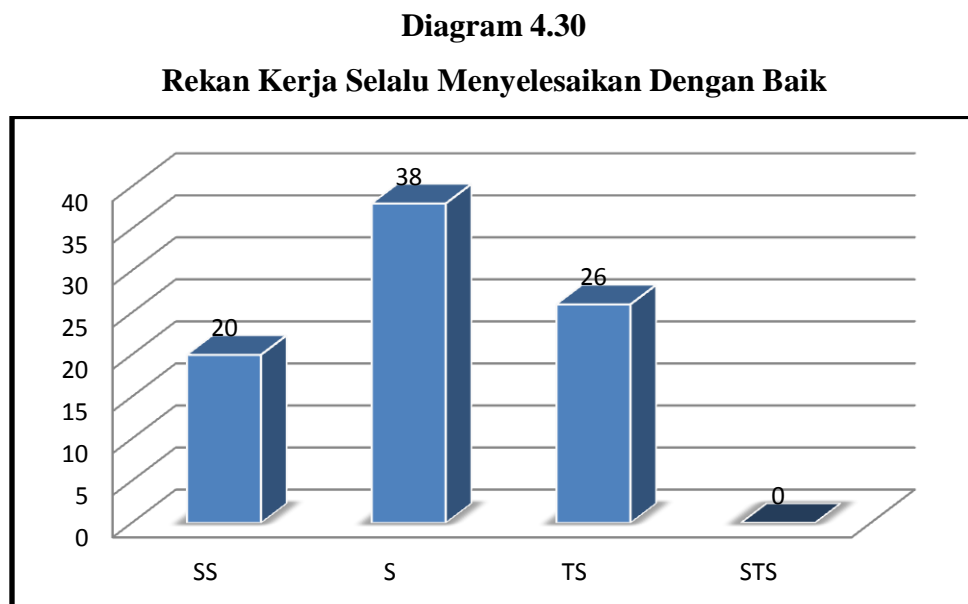
**Sumber : Hasil penelitian lapangan 2014**

Berdasarkan diagram 4.29 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat berdasarkan hasil wawancara pegawai bekerja dengan teliti untuk mengantisipasi terjadinya kesalahan

Kedua, jawaban responden dari pernyataan nomor 32 yaitu rekan kerja menjalankan tugas dengan cermat. Dari data hasil penelitian menunjukkan pegawai cermat dalam bertugas. Hal ini dapat dilihat dari persen atau 38 pegawai menjawab setuju, kemudian 32 persen atau 20 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 42,86 persen atau 26 pegawai dan tidak ada pegawai yang menjawab



sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang kecermatan pegawai menjalankan tugas dapat dilihat pada diagram 4.30 di bawah ini.



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

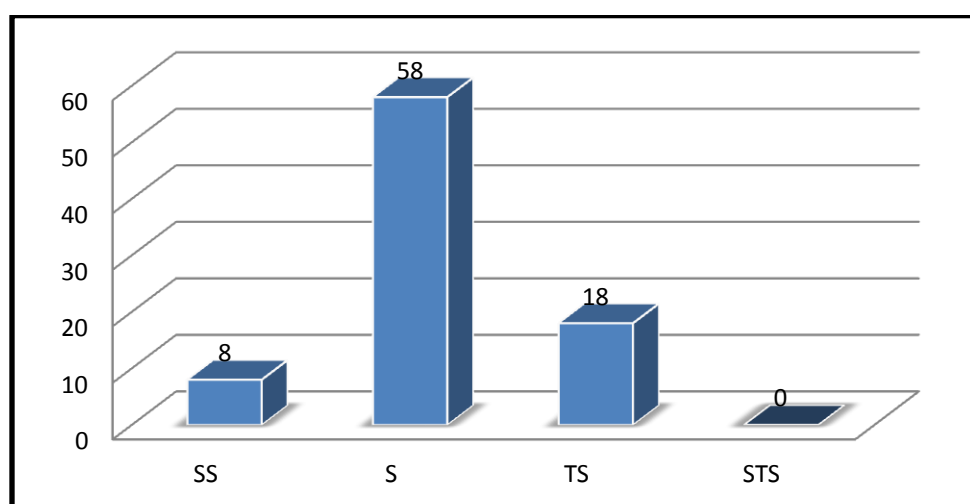
Berdasarkan diagram 4.30 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai cermat dalam bertugas, berdasarkan hasil wawancara pegawai berusaha menyelesaikan pekerjaannya dengan baik

Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator efektifitas kerja pegawai mencapai hasil yang terdiri dari 2 (dua) item, pertama pernyataan nomor 33 yaitu rekan kerja dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. Dari data hasil penelitian menunjukkan pegawai cermat dalam bertugas. Hal ini dapat dilihat dari 69,04 persen atau 58 pegawai menjawab setuju, kemudian 9,53 persen atau 8 pegawai menjawab sangat

setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 21,43 persen atau 18 pegawai kerja dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. dan tidak ada pegawai yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang kecepatan pegawai menyelesaikan pekerjaannya dapat dilihat pada diagram 4.31 di bawah ini.

**Diagram 4.31**

**Rekan Kerja Dapat Menyelesaikan Pekerjaannya Tepat Waktu**



**Sumber : Hasil penelitian lapangan 2014**

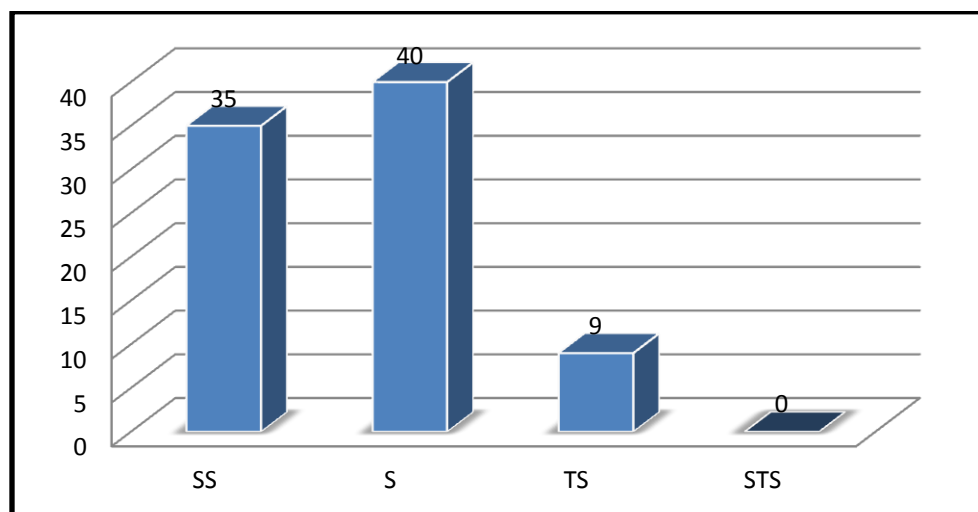
Berdasarkan diagram 4.31 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai termat dalam bertugas, berdasarkan hasil wawancara pegawai berusaha menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Kedua, jawaban responden dari pernyataan nomor 34 yaitu rekan kerja bisa mencapai hasil yang telah ditargetkan. Dari data hasil penelitian menunjukkan pegawai telah berhasil menjalankan pekerjaannya sesuai dengan target. Hal ini dapat dilihat dari 47.61 persen atau 40 pegawai

menjawab setuju, kemudian 41,66 aneh persen atau 35 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 10,72 persen atau 9 pegawai kerja dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. dan tidak ada pegawai yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang keberhasilan pegawai mencapai target dapat dilihat pada diagram 4.32 di bawah ini.

**Diagram 4.32**

**Rekan Kerja Bisa Mencapai Hasil Yang Telah Ditargetkan**



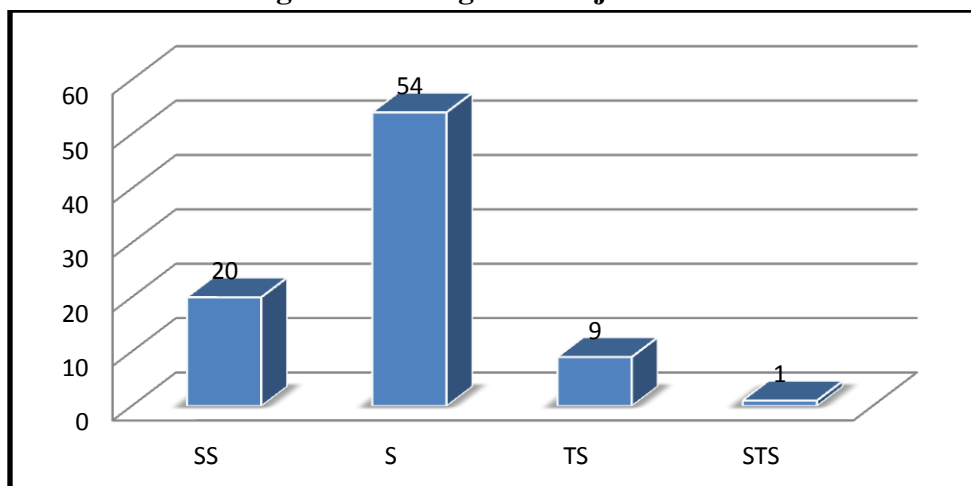
**Sumber : Hasil penelitian lapangan 2014**

Berdasarkan diagram 4.32 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai telah berhasil menjalankan pekerjaannya sesuai dengan target, berdasarkan hasil wawancara pegawai berusaha menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

### b. Kualitas pelayanan

Hasil jawaban responden mengenai kualitas pelayanan, terdapat 8 (delapan) pernyataan yang terbagi pada 4 (empat) sub indikator diantaranya mengenai tingkah laku pegawai, cara menyampaikan penjelasan, waktu menyampaikan yang tepat, dan keramahan pegawai. Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator tingkah laku pegawai yang terdiri dari 1 (satu) item, yaitu jawaban responden dari pernyataan nomor 36 yaitu hubungan antar pegawai terjalin harmonis. Dari data hasil penelitian menunjukkan pegawai telah menjalin hubungan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 64,28 persen atau 54 pegawai menjawab setuju, kemudian 23,81 persen atau 20 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 10,71 persen atau 9 pegawai dan tidak ada pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang keharmonisan antar pegawai saat bekerja dapat dilihat pada diagram 4.33 di bawah ini.

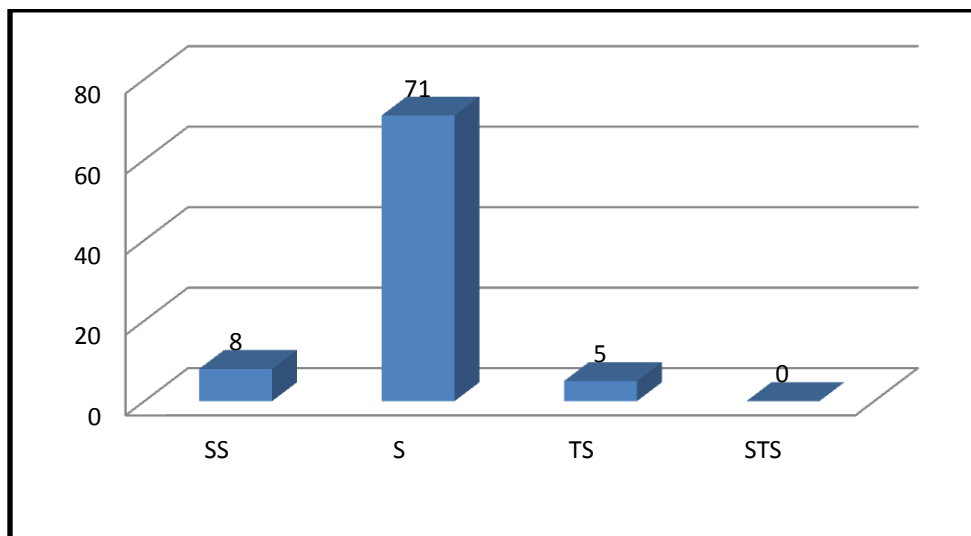
**Diagram 4.33**  
**Hubungan Antar Pegawai Terjalin Harmonis**



Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)

Berdasarkan diagram 4.33 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antar pegawai terjalin harmonis, berdasarkan hasil wawancara selama ini pegawai terus menjalin hubungan yang bersifat keluarga.

Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator cara menyampaikan penjelasan yang terdiri dari 2 (dua) item, pertama pernyataan nomor 37 yaitu rekan kerja menyampaikan informasi kepada WP dengan jelas. Dari data hasil penelitian menunjukkan pegawai telah menyampaikan informasi dengan jelas. Hal ini dapat dilihat dari 84,52 persen atau 71 pegawai menjawab setuju, kemudian 9,52 persen atau 8 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 5,95 persen atau 5 pegawai dan tidak ada pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang kejelasan pegawai memberikan informasi dapat dilihat pada diagram 4.34 di bawah ini.

**Gambar 4.34****Rekan Kerja Menyampaikan Informasi Kepada WP Dengan Jelas**

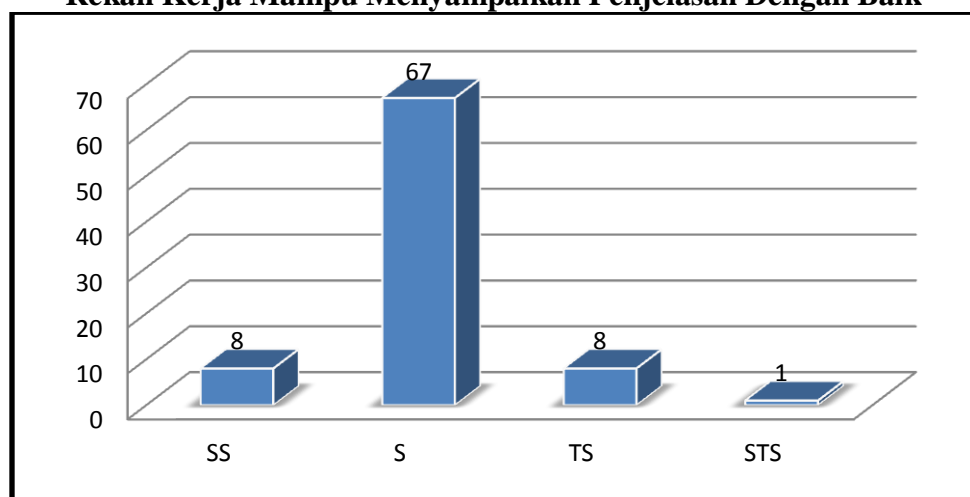
**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.34 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai telah menyampaikan informasi dengan jelas, berdasarkan hasil wawancara selama ini pegawai menyampaikan penjelasan dengan jelas.

Kedua, jawaban responden dari pernyataan nomor 38 yaitu rekan kerja mampu menyampaikan penjelasan dengan baik dan benar. Dari data hasil penelitian menunjukkan pegawai mampu menyampaikan penjelasan dengan baik dan benar. Hal ini dapat dilihat dari 79,77 persen atau 67 pegawai menjawab setuju, kemudian 9,52 persen atau 8 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 9,52 persen atau 8 pegawai dan 1,19 persen atau 1 pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang kemampuan

pegawai menyampaikan penjelasan dapat dilihat pada diagram 4.35 di bawah ini.

**Diagram 4.35**  
**Rekan Kerja Mampu Menyampaikan Penjelasan Dengan Baik**

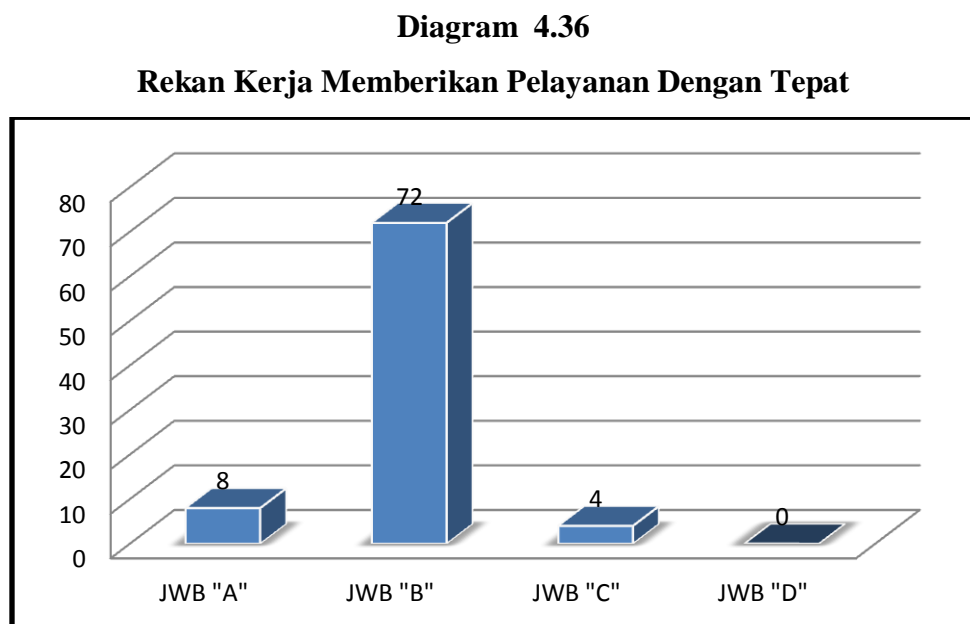


**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.35 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai mampu menyampaikan penjelasan dengan baik dan benar, berdasarkan hasil wawancara selama ini pegawai menyampaikan penjelasan dengan baik dan benar.

Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator waktu penyampaian yang tepat, terdiri dari 1 (satu) item, yaitu jawaban responden dari pernyataan nomor 40 yaitu rekan kerja tepat dalam memberikan pelayanan. Dari data hasil penelitian menunjukkan pegawai dapat memberikan pelayanan dengan tepat. Hal ini dapat dilihat dari 85,72 persen atau 72 pegawai menjawab setuju, kemudian 9,52 persen atau 8 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju

4,76 persen atau 4 pegawai dan tidak ada pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang ketepatan pegawai memberikan pelayanan pada WP dapat dilihat pada diagram 4.36 di bawah ini



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.36 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat memberikan pelayanan dengan tepat. berdasarkan hasil wawancara selama ini pegawai mengungkapkan bahwa rekan kerjanya sudah melakukan apa yang harus mereka lakukan saat memberikan pelayanan pada masa penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan.

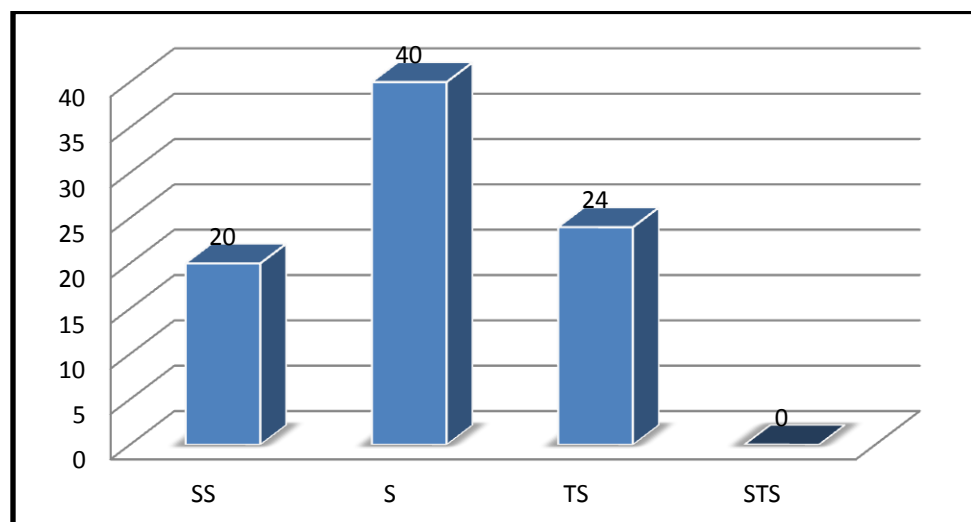
Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator keramahan pegawai yang terdiri dari 2 (dua) item, pertama pernyataan nomor 41



yaitu rekan kerja bisa saling menghargai hasil kerja pegawai lain. Dari data hasil penelitian menunjukkan pegawai bisa menghargai hasil kerja pegawai lainnya. Hal ini dapat dilihat dari 47,62 persen atau 40 pegawai menjawab setuju, kemudian 23,81 persen atau 20 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 28,57 persen atau 24 pegawai dan tidak ada pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang Keramahan pegawai pada rekan kerja dapat dilihat pada diagram 4.37 di bawah ini.

**Diagram 4.37**

**Rekan Kerja Bisa Saling Menghargai Hasil Kerja Pegawai Lain**



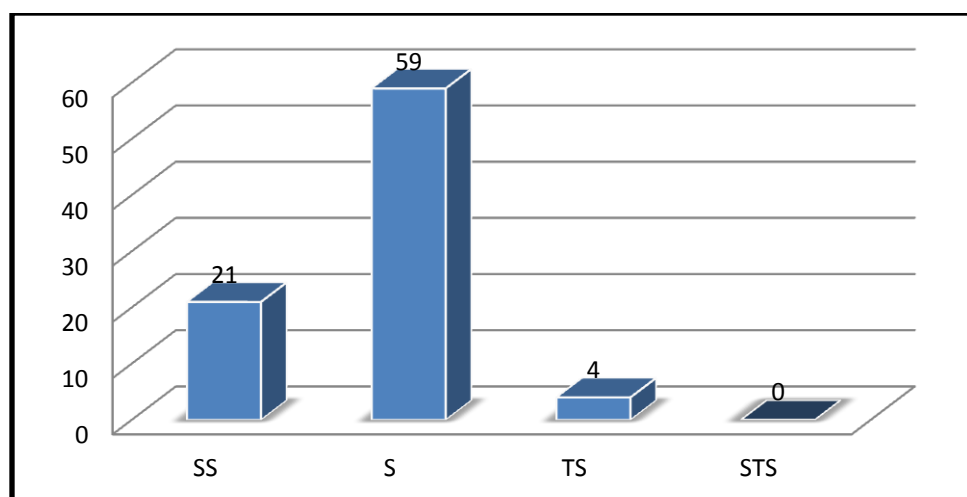
**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.37 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai bisa menghargai hasil kerja pegawai lainnya. berdasarkan hasil wawancara pegawai mengungkapkan bahwa rekan kerjanya sudah bekerja berdasarkan tugas dan pokok yang berkualitas

Kedua, jawaban responden dari pernyataan nomor 42 yaitu rekan kerja ramah saat memberikan pelayanan pada WP. Dari data hasil penelitian menunjukkan saat memberikan pelayanan kepada WP pegawai bersikap ramah Hal ini dapat dilihat dari 70,24 persen atau 59 pegawai menjawab setuju, kemudian 2,5 persen atau 21 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 4,76 persen atau 4 pegawai dan tidak ada pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang keramahan pegawai saat memberikan pelayanan dapat dilihat pada diagram 4.38 di bawah ini.

**Diagram 4.38**

**Rekan Kerja Ramah Saat Memberikan Pelayanan Pada WP**



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

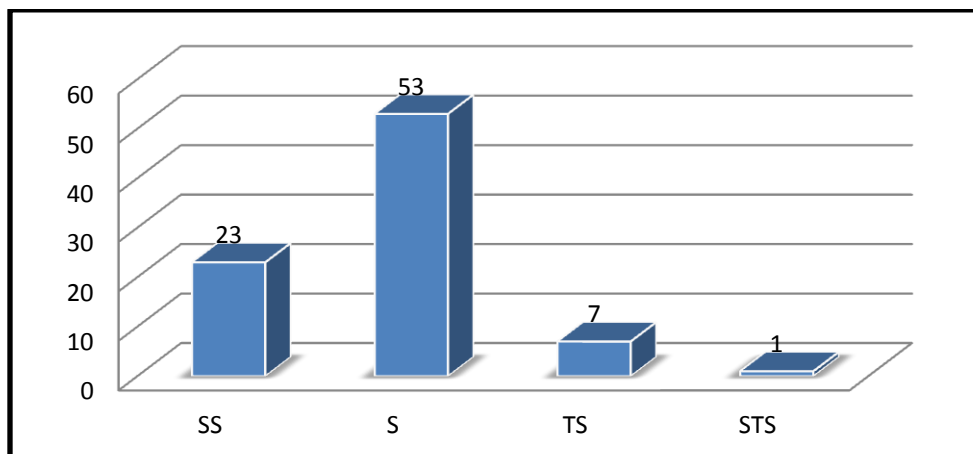
Berdasarkan diagram 4.38 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai bisa bersikap ramah saat memberikan

pelayanan, berdasarkan hasil wawancara pegawai mengungkapkan bahwa rekan kerjanya menggunakan etika saat memberikan pelayanan.

**c. Responsivitas**

Hasil jawaban responden mengenai *responsivitas*, terdapat 4 (empat) item pernyataan yang terbagi pada 2 (dua) sub indikator diantaranya mengenai sikap pegawai menanggapi WP dan pekerjaan dilakukan sesuai dengan tupoksi adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator sikap pegawai menanggapi WP yang terdiri dari 2 (dua) item.

Pertama pernyataan nomor 43 yaitu mampu menyampaikan informasi dengan jelas kepada WP. Dari data hasil penelitian menjelaskan bahwa pegawai mampu memberikan laporan informasi terbaru. Hal ini dapat dilihat dari 63,09 persen atau 53 pegawai menjawab setuju, kemudian 27,39 persen atau 23 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 8,33 persen atau 7 pegawai dan 1,19 atau 1 pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang pegawai yang dapat memberikan informasi dapat dilihat pada diagram 4.39 di bawah ini.

**Diagram 4.39****Rekan Kerja Telah Terbiasa Menanggapi WP Dengan Serius**

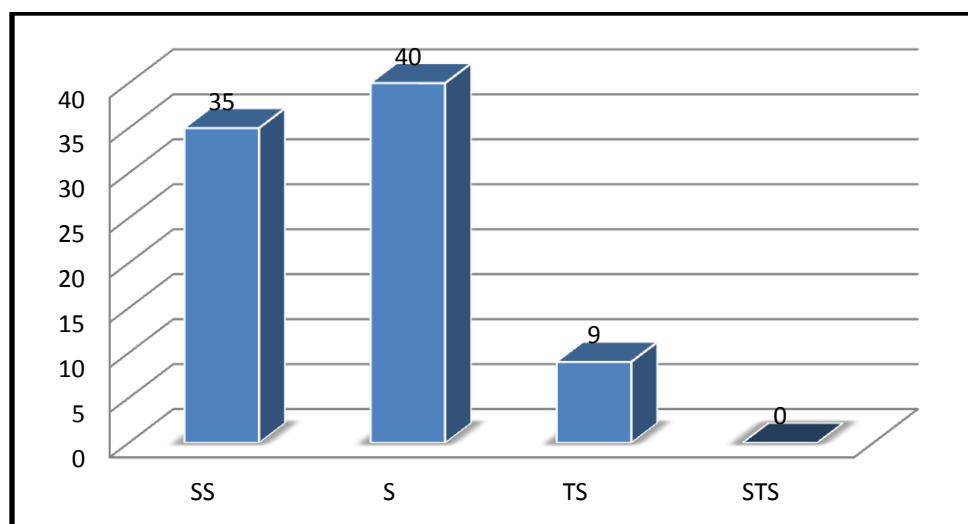
**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.39 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai bisa bersikap ramah saat memberikan pelayanan, berdasarkan hasil wawancara pegawai mengungkapkan bahwa setiap ada perkembangan mengenai SPT Tahunan maka pegawai segera melakukan sosialisasi dan memberikan informasi yang jelas.

Kedua, jawaban responden dari pernyataan nomor 44 yaitu rekan kerja mampu memberikan kenyamanan kepada WP saat melaporkan SPT Tahunan. Dari data hasil penelitian menjelaskan bahwa pegawai mampu membuat WP nyaman saat melaporkan SPT Tahunan. Hal ini dapat dilihat dari 47,62 persen atau 40 pegawai menjawab setuju, kemudian 41,66 persen atau 35 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 10,72 persen atau 9 pegawai dan tidak ada pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban

tentang kenyamanan WP saat melaporkan SPT dapat dilihat pada diagram 4.40 di bawah ini.

**Diagram 4.40**  
**Pegawai Mampu Memberikan Kenyamanan Kepada WP Saat Melaporkan SPT Tahunan**



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

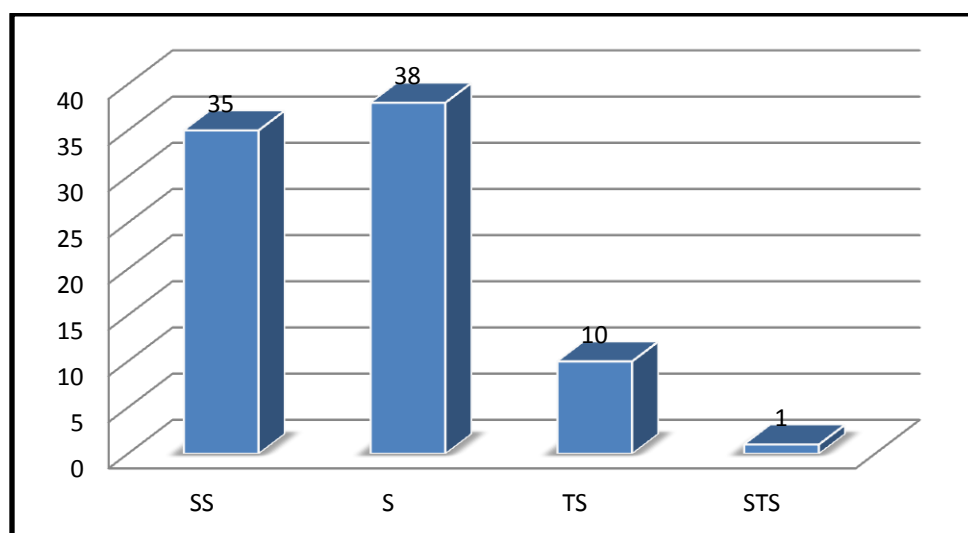
Berdasarkan diagram 4.40 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai mampu membuat WP nyaman saat melaporkan SPT Tahunan. Berdasarkan hasil wawancara pegawai mengungkapkan bahwa tempat penerimaan SPT Tahunan selalu ditata serapih, dan dapat membuat WP nyaman saat antri.

Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator Pekerjaan dilakukan sesuai dengan tupoksi yang terdiri dari 2 (dua) item, pertama pernyataan nomor 45 yaitu rekan saudara bekerja berdasarkan visi yang dibuat. Dari data hasil penelitian menjelaskan bahwa pegawai bekerja

dengan sungguh sungguh untuk memenuhi visi yang telah dibuat. Hal ini dapat dilihat dari 45,24 persen atau 38 pegawai menjawab setuju, kemudian 41,66 persen atau 35 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 11,91 persen atau 10 pegawai dan 1,19 persen atau 1 pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang kesadaran mencapai visi dapat dilihat pada diagram 4.41 di bawah ini

**Gambar 4.41**

**Rekan Saudara Bekerja Berdasarkan Visi yang Dibuat**

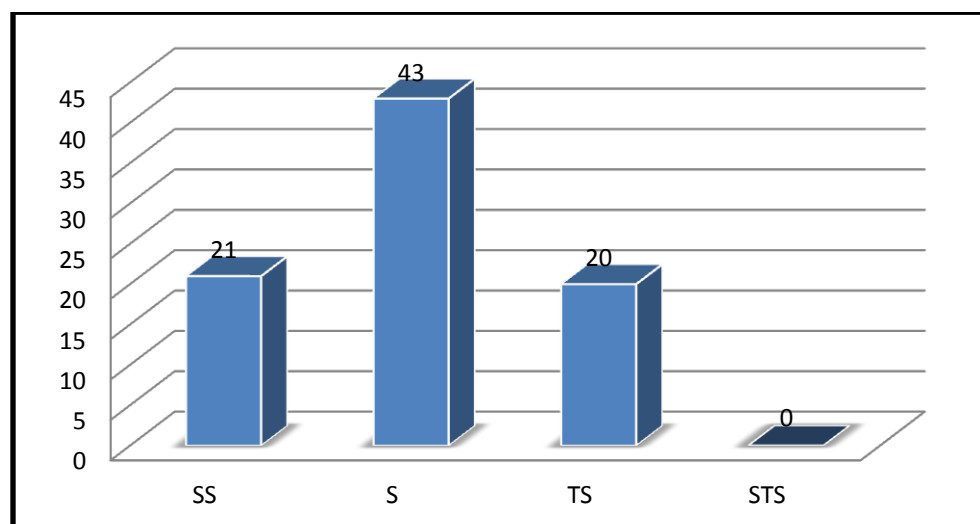


**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.41 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai bekerja dengan sungguh-sungguh untuk memenuhi visi yang telah dibuat. Berdasarkan hasil wawancara pegawai mengungkapkan bahwa setiap apa yang di lakukan, dikerjakan hanya untuk mencapai visi dan misi KPP Pratama Serang.

Kedua, jawaban responden dari pernyataan nomor 46 yaitu rekan kerja bekerja untuk mencapai hasil yang sesuai dengan misi. Dari data hasil penelitian menjelaskan bahwa pegawai bekerja untuk mencapai misi yang telah dibuat. Hal ini dapat dilihat dari 51,19 persen atau 43 pegawai menjawab setuju, kemudian 25 persen atau 21 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 23,81 persen atau 20 pegawai dan tidak ada pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang kesadaran mencapai visi dapat dilihat pada diagram 4.42 di bawah ini.

**Diagram 4.42**  
**Rekan Saudara Bekerja Untuk Mencapai Hasil yang Sesuai dengan Misi**



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.42 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai bekerja untuk memenuhi visi yang telah

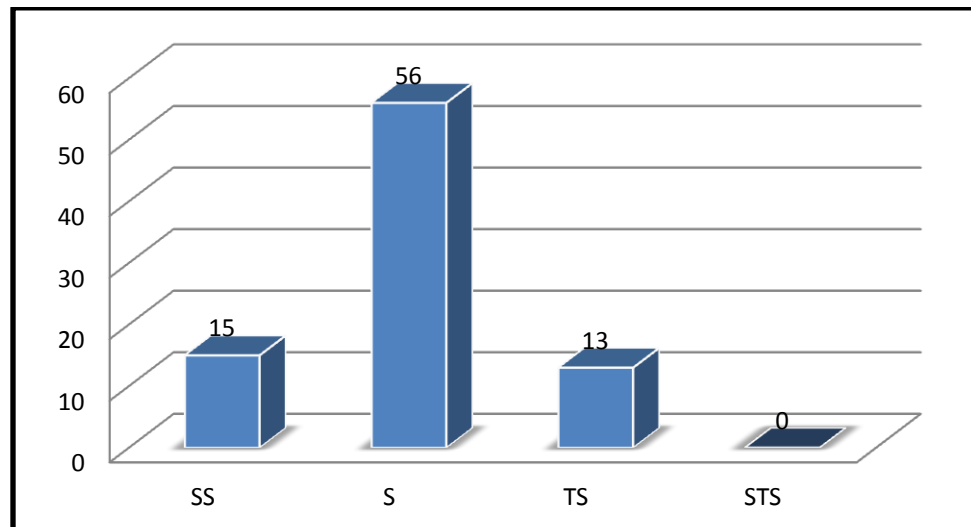
dibuat. Berdasarkan hasil wawancara pegawai mengungkapkan bahwa setiap apa yang di lakukan, dikerjakan hanya untuk mencapai visi dan misi KPP Pratama Serang.

**d. Akuntabilitas**

Hasil jawaban responden mengenai akuntabilitas, terdapat 4 (empat) pernyataan yang terbagi pada 2 (dua) sub indikator diantaranya mengenai kepercayaan dalam bekerja dan mengutamakan aturan yang sudah ditetapkan Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator kepercayaan dalam bekerja yang terdiri dari 2 (dua) item.

pertama pernyataan nomor 47 yaitu rekan kerja di kantor bisa dipercaya atas perannya. Dari data hasil penelitian menjelaskan bahwa pegawai bekerja sesuai dengan perannya. Hal ini dapat dilihat dari 66,66 persen atau 56 pegawai menjawab setuju, kemudian 17,85 persen atau 15 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 15,47 persen atau 13 pegawai dan tidak ada pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang tanggung jawab seorang pegawai dapat dilihat pada diagram 4.43 di bawah ini.



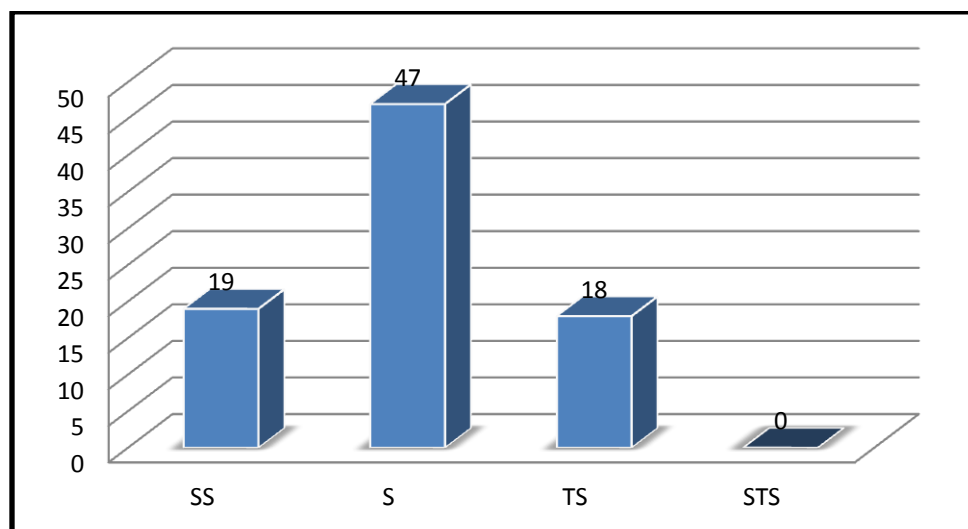
**Gambar 4.43****Rekan kerja di kantor bisa dipercaya atas perannya****Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.43 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai bekerja sesuai dengan perannya. Berdasarkan hasil wawancara pegawai mengungkapkan bahwa setiap pegawai mengerjakan yang harus diselesaikan.

Kedua, jawaban responden dari pernyataan nomor 48 yaitu rekan kerja dapat mempertanggungjawabkan wewenangnya. Dari data hasil penelitian menjelaskan bahwa pegawai dapat bertanggung jawab. Hal ini dapat dilihat dari 55,95 persen atau 47 pegawai menjawab setuju, kemudian 159,6 persen atau 19 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 42,86 persen atau 18 pegawai dan tidak ada pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas

gambaran jawaban tentang kemampuan pegawai meringankan beban kerja dapat dilihat pada diagram 4.44 di bawah ini.

**Diagram 4.44**  
**Rekan Kerja Dapat Mempertanggungjawabkan Wewenangnya**



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

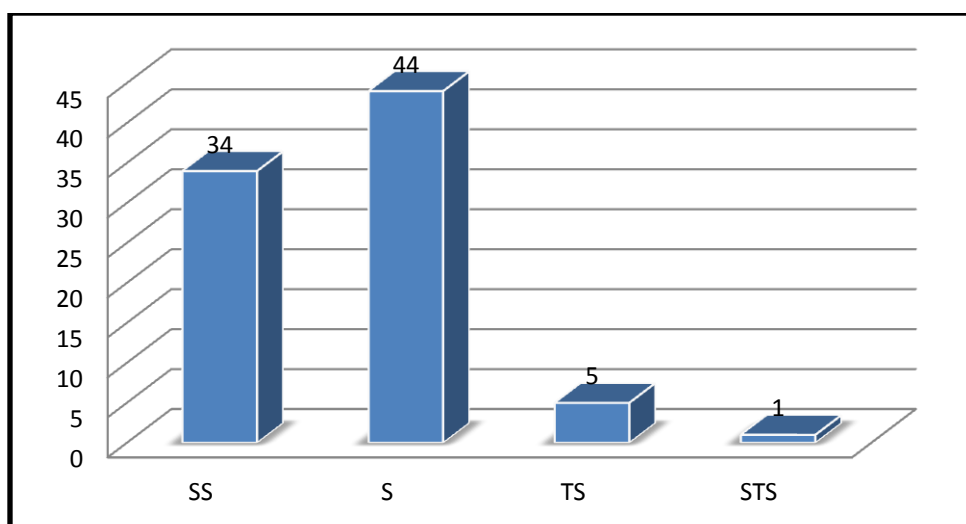
Berdasarkan diagram 4.44 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat bertanggung jawab. Berdasarkan hasil wawancara pegawai menjalankan pekerjaan, dapat mempertanggungjawabkan segala keputusan yang diambil pada setiap pekerjaannya.

Adapun berikut ini akan menganalisis sub indikator mengutamakan aturan yang sudah ditetapkan yang terdiri dari 2 (dua) item, pertama pernyataan nomor 49 yaitu rekan kerja dapat mentaati aturan kerja yang ada di KPP. Dari data hasil penelitian menjelaskan bahwa pegawai taat pada aturan. Hal ini dapat dilihat dari 52,38 persen atau 44 pegawai menjawab setuju, kemudian 1,19 persen atau 34 pegawai

menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 5,95 persen atau 5 pegawai dan 1,19 persen atau 1 pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang ketaatan pada aturan yang berlaku dapat dilihat pada diagram 4.45 di bawah ini.

**Diagram 4.45**

**Rekan Kerja Selalu Mentaati Aturan Kerja yang Ada Di KPP**



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

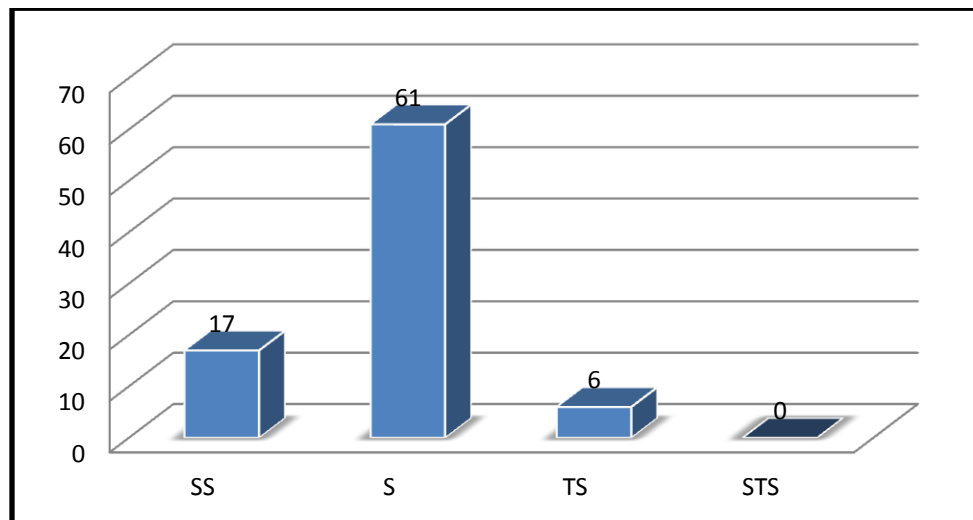
Berdasarkan diagram 4.45 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai taat pada aturan. Berdasarkan hasil wawancara pegawai menjalankan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ada.

Kedua, jawaban responden dari pernyataan nomor 50 yaitu rekan kerja menerima sanksi atas kesalahan yang diperbuat. Dari data hasil penelitian menjelaskan bahwa pegawai menerima sanksi yang memang harus diperoleh saat melanggar aturan. Hal ini dapat dilihat dari 72,62

persen atau 61 pegawai menjawab setuju, kemudian 20,24 persen atau 17 pegawai menjawab sangat setuju sedangkan yang menjawab tidak setuju 7,14 persen atau 6 pegawai dan tidak ada pegawai menjawab sangat tidak setuju. Untuk memperjelas gambaran jawaban tentang ketegasan sanksi pada yang melanggar aturan dapat dilihat pada diagram 4.46 di bawah ini.

**Diagram 4.46**

**Rekan Kerja Menerima Sanksi atas Kesalahan yang Diperbuat**



**Sumber : Hasil penelitian lapangan (2014)**

Berdasarkan diagram 4.46 di atas, hasil jawaban pegawai untuk pernyataan tersebut setuju merupakan jawaban terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai menerima sanksi yang memang harus diperoleh saat melanggar aturan. Berdasarkan hasil wawancara pegawai menjalankan pekerjaan yang harus diselesaikan jarang melakukan kesalahan atau menentang peraturan yang sudah ditetapkan.

#### 4.4 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka dijawab melalui hipotesis yang dihitung dari data yang terkumpul. Pengujian statistik ini dimaksudkan untuk melakukan pengujian yang telah diduga. Dalam pengujian hipotesis ini, peneliti melakukan uji koefisien korelasi *product moment*, analisis determinasi, uji regresi sederhana, dan uji keberartian regresi.

##### 4.4.1 Uji Koefisien Korelasi *Product Moment*

Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara **stres kerja terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Serang pada masa penerimaan dan pengolahan SPT tahunan**. Untuk menguji koefisien korelasi *product moment*, maka peneliti menggunakan bantuan SPSS versi 16.0 *outputnya* adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Koefisien Korelasi *Product Moment***  
**Correlations**

		Var.X	Var.Y
Var.X	Pearson Correlation	1	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	84	84
Var.Y	Pearson Correlation	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	84	84

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Sumber : peneliti, *output* SPSS versi 16.0 yang diolah, 2014**

Jika dihitung secara manual, maka diketahui  $n = 84$ ,  $\sum X = 6.529$ ,  $\sum Y = 4.706$ ,  $\sum XY = 369.649$ ,  $\sum X^2 = 516.749$ ,  $\sum Y^2 = 266.008$  nilai-nilai tersebut kemudian dimasukkan kedalam rumus *product moment*, sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\
 &= \frac{84(369.649) - (6.529)(4.706)}{\sqrt{\{84(516.749) - (6529)^2\}\{84(266.008) - (4706)^2\}}} \\
 &= \frac{310.504 - 36.606.765}{\sqrt{\{43.406.916 - 42.627.841\}\{22.344.672 - 22.146.436\}}} \\
 &= \frac{31.050.516 - 30.725.474}{\sqrt{\{779.075\}\{198.236\}}} \\
 &= \frac{325.042}{\sqrt{154.440.711.700}} \\
 &= \frac{325.042}{392.989} \\
 &= 0,827
 \end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif sebesar 0,827 antara stres kerja terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Serang pada masa penerimaan dan pengolahan SPT tahunan. maka dapat memberikan interpretasi terhadap kuat atau tidaknya hubungan tersebut, maka dapat digunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel berikut :

**Tabel 4.10**  
**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

**Sumber : Sugiyono (2009:184)**

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, terlihat bahwa koefisien korelasi yang ditemukan adalah sebesar 0,827. Koefisien korelasi sebesar 0,827 termasuk pada kategori hubungan yang sangat kuat. Jadi, terdapat hubungan yang sangat kuat hubungan antara stres kerja (variabel X) terhadap kinerja pegawai (variabel Y) di KPP Pratama Serang pada saat penerimaan dan pengolahan SPT tahunan.

#### **4.4.2 Uji Regresi Sederhana**

Regresi sederhana bertujuan untuk mempelajari hubungan antara dua variabel. Model regresi sederhana adalah  $\hat{y} = a + bx$ , di mana  $\hat{y}$  adalah variabel tak bebas (terikat),  $x$  adalah variabel bebas,  $a$  adalah penduga bagi intersap ( $\alpha$ ),  $b$  adalah penduga bagi koefisien regresi ( $\beta$ ), dan  $\alpha$ ,  $\beta$  adalah parameter yang nilainya tidak diketahui sehingga diduga menggunakan statistik sampel. Berikut adalah hasil perhitungan uji regresi sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS versi 16.0 dan *output* sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Uji Regresi Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.595	2.456		9.608	.000
	Var.X	.417	.031	.827	13.326	.000

a. Dependent Variable: Var.Y

**Sumber : peneliti, *output* SPSS versi 16.0 yang diolah, 2014**

Berdasarkan tabel di atas kita dapat memperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$\hat{y} = a + b X$$

$$\hat{y} = 23,595 + 0,417 X$$

#### **Keterangan**

$\hat{y}$  = Kinerja pegawai KPP Pratama Serang

x = Stres kerja sebesar 0,417

a = Konstanta sebesar 23,595 artinya jika stres kerja (X) nilainya 0, maka tingkat kinerja pegawai KPP Pratama Serang (Y) nilainya positif sebesar 23,595.

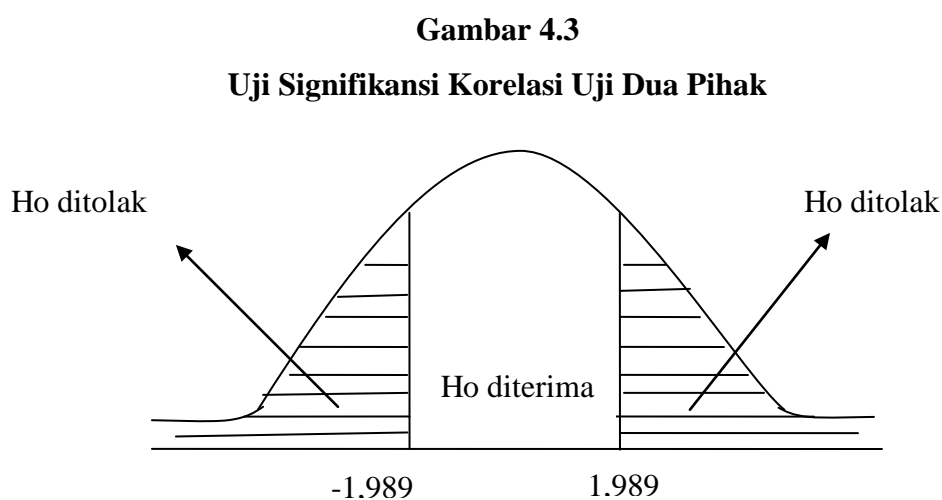
b = Koefisien regresi sebesar 0,417. Artinya jika stres kerja (X) mengalami kenaikan 1, maka kinerja pegawai (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,417.



#### 4.4.3 Uji signifikansi

Rumusan uji signifikansi korelasi product moment digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara dua variabel, untuk itu harus di tes apakah korelasi antara stres kerja (variabel X) dan kinerja (variabel Y) signifikansi atau tidak, dengan demikian diperlukan uji t.

Berdasarkan tabel 4.11, *output* di atas terdapat nilai thitung konstanta = 9,608 > 1,989 tabel maka  $H_0$  ditolak berarti nilai konstanta dapat di gunakan untuk memprediksi nilai kinerja pegawai KPP Pratama Serang, dan karena nilai thitung koefisien regresi (b) = 13,326 > 1,989 maka  $H_0$  ditolak berarti terdapat pengaruh yang signifikan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Serang pada saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan hal ini dapat digambarkan sebagai berikut :



$H_0$  diterima jika thitung terletak antara  $\pm 1,989$  dan  $H_0$  ditolak jika thitung  $> +1,989$  atau thitung  $< - 1,989$ . Berdasarkan gambar 4.3 di atas menunjukkan bahwa  $H_a : \rho \neq 0$  (ada pengaruh yang signifikan stres kerja

perhadap kinerja pegawai KPP Pratama Serang pada saat penerimaan SPT Tahunan).

#### 4.4.4 Uji Keberartian Regresi

Pengujian keberartian regresi dapat diketahui melalui aplikasi program SPSS. Kriteria yang digunakan adalah apabila nilai F lebih besar ( $>$ ) nilai  $\alpha$  tertentu maka  $H_0$  diterima. Sebaliknya apabila nilai F lebih kecil ( $<$ ) nilai  $\alpha$  tertentu maka  $H_0$  ditolak. Berikut adalah hasil uji keberartian regresi dengan menggunakan bantuan SPSS versi 16.0 dan *outputnya* sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Uji keberartian regresi**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1614.434	1	1614.434	177.573	.000 <sup>a</sup>
	Residual	745.518	82	9.092		
	Total	2359.952	83			

a. Predictors: (Constant), Var.X

b. Dependent Variable: Var.Y

**Sumber : Peneliti, *output* SPSS versi 16.0 yang diolah, 2014**

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS versi 16.0 di atas, diketahui nilai hitung  $f$  adalah 177,573 dan nilai  $\rho$  adalah 0,000. Dengan demikian terlihat bahwa nilai  $\rho$  lebih kecil dari pada tingkat  $\alpha$  yang digunakan yaitu 0,05 atau dengan kata lain 0,000 ( $<$ ) 0,05, sehingga  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat hubungan yang berarti antara stres kerja

terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Serang saat penerimaan dan pengelolaan SPT tahunan.

Nilai hitung F adalah 177,573 dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 merupakan ukuran standar yang bisa digunakan dalam penelitian. Selanjutnya menentukan  $F_{tabel}$  dengan cara melihat tabel distribusi F dengan derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $n-2$  hingga dimasukkan dalam nilai ,  $dk = 84 - 2 = 82$ , maka  $F_{tabel}$  yang diperoleh adalah (3,96). Sehingga dapat disimpulkan bahwa F hitung lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $177,573 > 3,96$ ), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja (variabel X) terhadap kinerja pegawai (variabel Y) di KPP Pratama Serang saat penerimaan dan pengolahan SPT tahunan pada taraf signifikansi 5%.

#### **4.4.5 Analisis Determinasi**

Setelah melakukan pengukuran keeratan suatu hubungan dengan menggunakan *product moment*, maka tahap selanjutnya adalah koefisien determinasi atau koefisien penentuan yang digunakan untuk melihat pengaruh dari hubungan antara variabel X dan variabel Y. Dengan demikian, perlu dilakukan pengujian dengan menggunakan bantuan SPSS versi 16.0 *output* SPSS nya sebagai berikut :

**Tabel 4.13**  
**Uji Korelasi Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 <sup>a</sup>	.684	.680	3.015

a. Predictors: (Constant), Var.X

b. Dependent Variable: Var.Y

**sumber : peneliti, *output* SPSS versi 16.0 yang diolah, 2014**

Atau jika dihitung secara manual, dimana telah diketahui nilai  $r = 0,827$

maka perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 KP &= r_{xy}^2 * 100\% \\
 &= (0,827)^2 * 100 \% \\
 &= 0,684 * 100 \% \\
 &= 68,4 \%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 4.13 di atas, terlihat bahwa koefisien penentuan yang ditemukan adalah sebesar 68,4% artinya pengaruhnya stres kerja (variabel X) terhadap kinerja pegawai (variabel Y) di KPP Pratama Serang saat penerimaan dan pengelolaah SPT tahunan sebesar 68,4% dan terdapat 31,6% faktor lain yang perlu diteliti lebih lanjut.

#### 4.5 Interpretasi Hasil Penelitian

Berdasarkan dari hasil perhitungan koefisien korelasi *product moment* di atas, maka dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif sebesar 0,827 antara stres kerja (variabel X) terhadap kinerja pegawai (variabel Y) di KPP Pratama Serang pada masa penerimaan dan pengolahan SPT tahunan, dengan menginterpretasikan pada pedoman interpretasi koefisien korelasi *product momen*.

Berdasarkan dari perhitungan regresi sederhana diperoleh hasil besar variasi stres kerja (variabel X) yaitu sebesar 0,417 dan kinerja (variabel Y) yaitu sebesar 23,595. Dengan demikian diketahui pula tingkat perubahan suatu variabel terhadap variabel lainnya dapat ditentukan. jika stres kerja (X) mengalami kenaikan 1, maka kinerja pegawai (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,417.

Selanjutnya, untuk menguji apakah korelasi antara stres kerja (variabel X) dan kinerja (variabel Y) signifikansi atau tidak, dengan demikian diperlukan uji t. Berdasarkan tabel 4.11, *output* di atas terdapat nilai thitung konstanta = 9,608 > 1,989 *t*tabel maka  $H_0$  ditolak berarti nilai konstanta dapat di gunakan untuk memprediksi nilai kinerja pegawai KPP Pratama Serang, dan karena nilai thitung koefisien regresi (b) = 13,326 > 1,989 maka  $H_0$  ditolak berarti terdapat pengaruh yang signifikan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Serang pada kecil (<) nilai a tertentu maka  $H_0$  ditolak.

Berdasarkan perhitungan uji F, didapat  $F_{hitung} = 177,573$ . F hitung tersebut kemudian dibandingkan dengan F tabel. Untuk kesalahan 5% pada uji dua pihak dan  $dk = n-2 = 82$ , maka  $F_{tabel} = 3,96$ . Dalam penelitian ini adalah  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $177,573 > 3,96$ ),  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi dapat

disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja (variabel X) terhadap kinerja pegawai (variabel Y) di KPP Pratama Serang saat penerimaan dan pengolahan SPT tahunan pada taraf signifikansi 5%.

Analisis korelasi dapat dilanjutkan dengan cara menghitung koefisien determinasi atau koefisien penentuan dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi dan mengalikannya dengan 100%. Koefisien determinasi dalam penelitian adalah  $(0,827)^2 * 100\%$ , sehingga memperoleh hasil sebesar 68,4%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh stres kerja (variabel X) terhadap kinerja pegawai (variabel Y) di KPP Pratama Serang saat penerimaan dan pengolahan SPT tahunan sebesar 68,4%, dan terdapat 31,6% faktor lain yang perlu diteliti lebih lanjut.

#### **4.6 Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah diuraikan sebelumnya, maka terbukti bahwa stres kerja berpengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang pada saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan. Di bawah ini akan diuraikan selengkapnya tentang pembahasan tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

Individu memiliki sejumlah masalah dan berada dalam kondisi dimana seseorang mengalami tekanan karena suatu kondisi tertentu saat bekerja, situasi dan karena pekerjaan yang dirasa memberatkan, menguras tenaga dan pikiran. Seseorang yang mengalami stres dapat terlihat dari sikap, tingkah laku dan hasil dari apa yang dikerjakan. Ivancevich dan Metterson dalam Priansa (2011:255)

membagi faktor yang menimbulkan stres dalam lingkungan kerja yaitu lingkungan fisik, tingkatan individu, kelompok dan organisasi.

Suatu kondisi di mana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologi, dan perilaku. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya.

Kinerja individu perseorangan (*individual performance*) dan organisasi (*organizational performance*) memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka, memudahkan pengkajian kinerja pegawai, lebih lanjut Dwiyanto dalam Tangkilisan (2007:176) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur dari tingkat kinerja, yaitu : produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan akuntabilitas.

Persoalan penerimaan dan pengolahan SPT tahunan telah membuktikan bahwa individu yang bekerja didalamnya mengalami stres kerja saat itu, hal tersebut telah dibuktikan dengan persentase dalam triulan ke 2 (dua) tahun 2013 terdapat 70% pegawai telah melakukan *check up* di klinik yang terdapat di KPP Pratama Serang hal tersebut terjadi disebabkan dari kondisi pekerjaan yang dapat dikatakan volume pekerjaan sedang mengalami peningkatan dan membuat

pegawai merasa tertekan hingga mengalami stres, dengan demikian penerimaan dan pengolahan SPT tahunan dapat dikatakan suatu persoalan tiap individu, kelompok, organisasi senantiasa berkembang, Sehingga persoalan-persoalan organisasi dan khususnya persoalan perilaku organisasi selama penerimaan dan pengolahan SPT tahunan berkaitan dengan berkembangnya persoalan individu, kelompok dan organisasi dalam setiap instansi yang memiliki tugas yang harus dipertanggungjawabkan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya perlu adanya antisipasi yang cukup memadai untuk dapat menyeimbangkan stres yang terjadi.

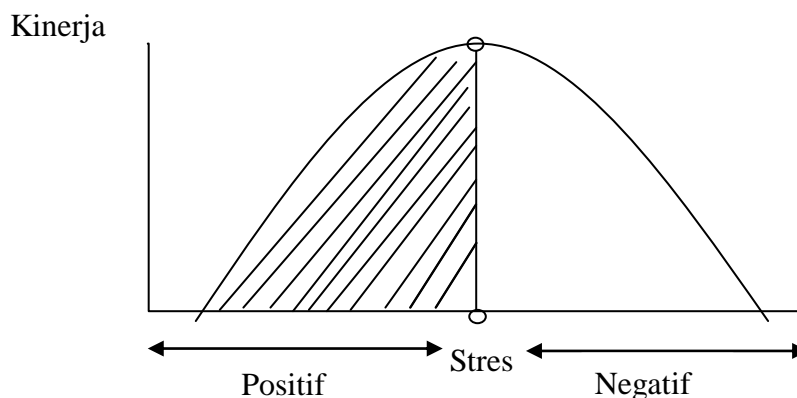
Berkaitan dengan stres yang terdapat pada individu, kelompok atau organisasi dalam KPP Pratama Serang kita ketahui dari hasil penelitian yaitu dengan korelasi *product moment* menunjukkan terdapat hubungan stres yang positif pada kinerja mencapai 8,27 dengan persentase sebesar 68,4 % yang mengartikan bahwa pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Serang saat penerimaan dan pengolahan SPT tahunan tergolong kuat, artinya stres bersifat positif yang terjadi pada pegawai telah berpengaruh pada kinerja yang dilakukan pegawai dan ini dilihat dari produktivitas, kualitas pekerjaan, responsivitas, dan akuntabilitas pegawai. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan kemampuan pegawai menyelesaikan kegiatan penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan dengan baik meskipun masih terdapat kesalahan kesalahan yang ada saat pelaksanaan penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan seperti adanya pengembalian SPT tahunan dari DDPPD ke KPP Pratama Serang yang memang selalu terjadi tiap tahunnya.



Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dipaparkan dapat dikatakan bahwa stres terjadi pada KPP Pratama Serang dikategorikan sebagai pemicu dan respon, stres terjadi akibat adanya pemicu, misalnya sebuah situasi atau peristiwa yang terjadi pada kita. Peristiwa tersebut dapat bersifat emosional. Stres juga bisa timbul akibat respon psikis kita terhadap peristiwa tersebut, berupa respon terhadap ancaman yang kita rasakan atau yang sebenarnya belum terjadi. Hal tersebut sesuai dengan stres yang dikemukakan oleh Dalam Losyk (2007) Matteson & Ivancevich dan jika stres digolongkan jenisnya, jenis stres yang terjadi pada pegawai KPP Prtama Serang adalah jenis stres *Eustress*, jenis stres yang dikategorikan oleh Quick dan Quick Dalam Umam (2010:204), yaitu yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan *konstruktif* (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, *fleksibilitas*, kemampuan adaptasi dan tingkat *performance* yang tinggi

Kaitannya dengan teori yang di jelaskan oleh Rahardja Wijaya dalam Sunyoto (2013:42) bahwa: “Hubungan antara stres dan kinerja karyawan yang tergambar berbentuk kurva U terbalik (*Inverted U*) pada tingkat stres yang rendah kinerja pegawai rendah. Pada kondisi ini pegawai tidak memiliki tantangan dan muncul kebosanan karena kemunduran stimulasi (*understimulation*). Seiring dengan kenaikan stres sampai pada suatu titik optimal, maka akan menghasilkan kinerja yang baik. Kondisi ini disebut tingkat stres yang optimal. Pada titik stres yang optimal ini akan menciptakan ide-ide yang inovatif, antusiasme, dan output

yang konstruktif. Dengan demikian posisi stres bersifat positif dapat digambarkan seperti dibawah ini.



**Gambar 4.2 Stres positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Serang**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa pengaruh yang positif dan signifikan sebesar 68.4 % antara stres terhadap kinerja pegawai, dan artinya 31,6% kinerja dipengaruhi oleh faktor lain yang perlu diteliti lebih lanjut, hal ini menyatakan bahwa stres kerja yang di rasa pegawai memberikan respon yang baik dan dapat dijadikan stimulus pegawai bekerja lebih waspada, teliti, dan mampu mengurangi terjadinya kesalahan pada setiap pekerjaan pada saat penerimaan dan pengolahan SPT tahunan.

Dalam meningkatkan kinerja pegawai yang optimal baik untuk masing masing individu, kelompok ataupun organisasi tentu perlu adanya estimasi untuk mewujudkan tujuan dengan strategi berupa manajemen dengan menyiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian,

pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian tenaga kerja untuk membantu terwujudnya tujuan yang telah ditentukan. Dengan demikian peranan manajemen sumber daya manusia berperan penting untuk mengatur ketentuan yang dapat mengatasi semua masalah-masalah yang kemungkinan akan terjadi di KPP Pratama Serang seperti halnya adalah stres kerja yang bisa dialami pegawai baik saat volume pekerjaan sedang padat maupun saat sedikit, tepatnya pada saat penerimaan dan pengolahan SPT tahunan yang bisa terjadi pekerjaan sangat sedikit dan juga sebaliknya pekerjaan sangat banyak dan pada titik tertentu membuat pegawai merasa tertekan dengan banyaknya pekerjaan pada waktu tertentu tersebut.

Penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan akan terus diulang setiap tahunnya artinya dalam instansi perlu memperhatikan solusi untuk menghadapi gejala stres kerja yang terjadi pada situasi yang tak terduga dengan strategi mensiasati terjadinya stres dan mencari solusi untuk dapat menyeimbangkan stres yang dirasa. Dengan demikian pekerjaan yang terus berjalan namun ketika pegawai memiliki kemampuan untuk mengurangi terjadinya kesalahan dalam bekerja hal tersebut dapat diartikan bahwa stres tersebut telah memberikan stimulus pada pegawai yang telah siap menghadapi situasi dan kondisi yang akan terjadi (eustress). Namun sebaliknya jika ketika pegawai tidak memiliki kemampuan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan dalam bekerja hal tersebut dapat diartikan bahwa stres tersebut telah memberikan stimulus negatif (distres) dan hal ini biasa terjadi pada pegawai yang tidak siap menghadapi situasi dan kondisi yang akan terjadi pada masa penerimaan dan pengolahan SPT tahunan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada bab terdahulu, maka penulis membuat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Serang, yaitu sebagai berikut :

Terdapat pengaruh stres kerja (variabel X) terhadap kinerja pegawai (variabel Y) di KPP Pratama Serang saat penerimaan dan pengolahan SPT tahunan sebesar 68,4%, dan terdapat 31,6% faktor lain yang perlu diteliti lebih lanjut. Adapun stres yang di alami pegawai Kantor Pelayanan Pratama Serang bersifat positif (*eustress*) yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan *konstruktif* (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, *fleksibilitas*, kemampuan adaptasi dan tingkat *performance* yang tinggi. Dikatakan stres bersifat positif karena titik stres tidak melebihi titik optimal.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti kemukakan di atas, maka peneliti akan menyampaikan saran-saran atau sumbangan pemikiran yang kiranya dapat dipertimbangkan sebagai bahan masukan bagi KPP Pratama Serang :

1. Meningkatkan perhatian pada kondisi fisiologi, psikologi dan tingkah laku pegawai yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yang berasal dari

tingkat individu, misalnya seluruh pegawai melakukan rutinitas senam pagi, melakukan konseling, check up, dan seluruh pegawai melakukan siraman rohani karena hal tersebut dapat membantu mengurangi tekanan stres kerja yang dialami pegawai.

2. Meningkatkan faktor-faktor yang dapat mendorong pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan sehingga pegawai tersebut akan memberikan hasil kerja yang lebih optimal yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. misalnya atasan memotivasi pada seluruh pegawai, menerapkan kepemimpinan yang tegas, adanya penghargaan bagi pegawai yang bekerja dengan optimal dan sebagainya.
3. Meningkatkan perhatian WP yang belum memahami bagaimana cara melaporkan SPT Tahunan, dengan menyediakan layanan *customer* khusus yang dapat mengarahkan WP agar dapat melaporkan SPT Tahunan dengan benar.
4. Melakukan sosialisasi mengenai bagaimana cara melaporkan SPT Tahunan dengan baik dan benar, cepat dan tepat kepada WP yaitu dengan mensosialisasikan program *e-filing* melalui media cetak atau media elektronik/informasi, seperti menyiarkan melalui berita, iklan, penyebaran brosur, atau memasang spanduk atau yang lainnya. Hal itu dapat memudahkan WP untuk melaporkan pajaknya di mana mereka berada, dan dengan demikian WP tidak perlu melaporkan langsung di KPP Pratama Serang. Hal ini salah satu cara untuk menghindari terjadinya volume kerja tinggi yang membuat pegawai tertekan.

# LAMPIRAN

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifudin. 2000. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Beni, Ahmad Sabeni. 2008. *Metode Penelitian*. Bandung: pustaka setia.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta :  
Universitas Gajah Mada Perss.
- Ekawarna. 2010. *Kondisi Kerja Fisik Partisipasi Dalam Pengambilan Keputusan  
Dan Kecemasan Sebagai Sumber Stres Pekerjaan Pada Guru Sekolah  
Negeri*.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2000. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, T Hani. 2003. *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE.
- Harbani, pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: IKAPI.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: Bumi  
Aksara.
- ....., 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawati, Nining. 1998. *Sumber Stres Kerja Dan Usaha Mengatasinya  
Penelitian Pada Tsaf Perpustakaan Pusat UI*.Jurusan Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Sastra UI.
- Losyk, Bob. 2007. *Kendalikan Stres Anda! Cara Mengatasi Stres Dan Sukses Di  
Tempat Kerja*. Jakarta : PT. Gramedia pustaka utama.
- Muchlas, Makmuri. 2005. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada  
University Press Mangkunegara.
- Munir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.Jakarta: Bumi  
Aksara.

- Prabu Mangkunegara, Anwar. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda.
- Prawirosentono, Suryadi. 1986. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Menuju Organisasi Kompetitif Dalam Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Priansa, Suatno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Ratna, Dwi. 2010. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Pusat Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Pada Tahun*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
- Rivai, Veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- ....., 2011 *Performance Appraisal Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rusdi, Rosnelly dkk. 2008. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Redaksi Surat Kabar Harian Umum Lampung Post*. Lampung: Fakultas Ekonomi Universitas Lampung.
- Sedarmayanti. 1995. *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: Ilham Jaya
- Shaun, Tyson dkk. 2001. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi
- Siagian, Sondang p. 2008 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.



- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2010. *Reformasi pelayanan Publik*. Jakarta:  
Aksara
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung:  
Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori kuesioner dan proses analisis data Perilaku  
Organisasional*. Jakarta: CAPS.
- Tangkilisan, Hassel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo
- Umam, Haerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi: 1. Ilmu Administrasi Negara  
2. Ilmu komunikasi

Jalan Raya Jakarta KM.4 Phone (0254) 280330 Ext. 228, Fax. (0254) 281245 Pakupatan Serang Banten  
url: <http://www.fisip-untirta.ac.id>, Email: [kontak@fisip-untirta.ac.id](mailto:kontak@fisip-untirta.ac.id)

Nomor : 2162 /UN.43.6.1/PG/2013

22 Nopember 2013

Lampiran : -

Perihal : Permohonan Ijin Mencari Data

Kepada Yth.  
Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang  
di  
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan diselenggarakannya kegiatan riset mahasiswa kami di Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, maka kami yang bertanda tangan di bawah ini memberikan tugas kepada mahasiswa berikut ini untuk mencari data yang dibutuhkan,

Nama : Nafisaturohmah  
NIM : 6661103381

Semester : VII

Mata Kuliah: SKRIPSI

Judul : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang

Data diperlukan : Profil Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serang, Wawancara Terkait dengan Kinerja Pegawai KPP Pratama Serang, dan Jumlah Pegawai Aktif di KPP Pratama Serang

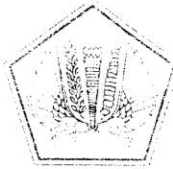
Untuk itu kami berharap dan memohon kepada Bapak/ Ibu untuk dapat **memberikan izin guna mencari data** yang dibutuhkan mahasiswa tersebut.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara



Kina Yulianti, S.IP. M.Si  
NIP. 197407052006042011



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP BANTEN  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SERANG

JALAN JENDERAL AHMAD YANI NOMOR 141 SERANG  
TELEPON : (0254) 260555, 202006; FAX : (0254) 223891; SITUS: [www.djpbanten.go.id](http://www.djpbanten.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KEPING PAJAK: 1601-160200  
EMAIL : [kepu@djpbanten.go.id](mailto:kepu@djpbanten.go.id)

Nomor : S-635/WP.L08/KP.01/2013 06 Desember 2013  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) Lembar  
Hal : Permohonan Izin Penelitian Skripsi

Yth. Kepala Kanwil DJP Banten  
Jl. Jenderal Sudirman No.34  
Serang.


Sehubungan dengan surat FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA Nomor: 2162/UN.43.6.1/PG/2013 tanggal 22 Nopember 2013 hal Permohonan Ijin Mencari Data, dengan ini kami teruskan kepada bapak permohonan izin penelitian atas nama:

No	Nama	NIM	Jurusan/Jenjang
1.	NAFISATUROHMAH	6661103381	ADMINISTRASI NEGARA (S1)

untuk melaksanakan penelitian skripsi dengan Judul "PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SERANG" di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang, sepanjang dilaksanakan dalam rangka menunaikan tugas perkuliahan.

Demikian disampaikan, untuk menjadi bahan pertimbangan bapak.

Kepala Kantor

  
Nadia Riawan Wisatayanti  
NIP. 196906111995032002

Visi DJP :

Menjadi Institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik di wilayah Asia Tenggara.

Misi DJP :

Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggara negara demi kemakmuran



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP BANTEN**

JALAN JENDERAL SUDIRMAN NO 34, SERANG 42112  
TELEPON (0254) 2405003; FAKSIMILE (0254) 200744; SITUS DJP [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMAS DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500300  
EMAIL : [info@pajak.go.id](mailto:info@pajak.go.id)

Nomor : S-1072/WPJ.08/2013  
Sifat : Segera  
Lampiran : 1 Lembar  
Hal : Pemberian Ijin Penelitian Skripsi

31 Desember 2013

Yth. Kepala KPP Pratama Serang  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No.141  
Serang - Banten

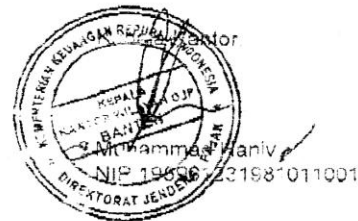
Sehubungan dengan surat dari Kepala KPP Pratama Serang Nomor. S  
635/WPJ.08/KP.01/2013 tanggal 8 Desember 2013 hal: Permohonan Penelitian Skripsi yang  
Saudara setuju atas:

Nama/NPM : Nafisaturrahmah/6661103381  
Perguruan Tinggi : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

dengan ini Kanwil DJP Banten memberikan izin untuk membantu memberikan kesempatan  
Penelitian dan/atau memberikan bahan-bahan keterangan/data yang digunakan untuk keperluan  
akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara  
sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Selanjutnya setelah selesai melaksanakan Penelitian Skripsi, kepada mahasiswa yang  
bersangkutan diminta untuk membuat surat pernyataan sesuai dengan format (terlampir) dan  
memberikan satu soft-copy hasil riset/penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi Direktorat  
Jenderal Pajak. Soft-copy dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut  
[perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id) dan [p2humaskanwildjpbanten@gmail.com](mailto:p2humaskanwildjpbanten@gmail.com).

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi: 1. Ilmu Administrasi Negara  
2. Ilmu komunikasi

Jalan Raya Jakarta KM.4 Phone (0254) 280330 Ext. 228, Fax. 282254-283073 Pakupatan Serang Banten  
url: <http://www.fisip-untirta.ac.id>, Email: [kontak@fisip-untirta.ac.id](mailto:kontak@fisip-untirta.ac.id)

---

No : /UN.43.VI.1/PG/2014 27 Januari 2014  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Ijin Magang

Kepada Yth.  
Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang

di  
Tempat

Dengan Hormat,


Sehubungan dengan diselenggarakannya kegiatan magang mahasiswa kami di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, maka kami yang bertanda tangan di bawah ini memberikan tugas kepada mahasiswa :

Nama : Nafisaturohmah  
NIM : 6661103381  
Semester : 8 (Delapan)  
Mata Kuliah : Magang  
Dari Tanggal : 10 Februari 2014  
Sampai Tanggal : 10 Maret 2014

Untuk itu kami berharap dan memohon kepada Bapak/ Ibu untuk dapat **memberikan ijin magang** guna menambah pengalaman dan kapabilitas mahasiswa tersebut.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara

  
Rina Yulianti, S.IP, M.Si  
NIP. 197407052006042011



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP BANTEN  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SERANG

JALAN JENDERAL AHMAD YANI NOMOR 141 SERANG  
TELEPON: (0254) 200555, 202006; FAX : (0254) 223891; SITUS: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200:  
EMAIL: [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)

Nomor : S- 45 /WPJ.08/KP.0101/2014  
Hal : Izin Magang

30 Januari 2014

Yth. Ketua Jurusan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa  
Jl. Raya Jakarta KM.4 Pakupatan Tlp (0254) 280330  
Kota Serang.

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : -/UN.43.VI.1/PG/2014 tanggal 27 Januari 2014 hal permohonan izin magang, dengan ini disampaikan bahwa kami menerima mahasiswa/mahasiswa Saudara di bawah ini :

No	Nama	NIM	Jurusan/Jenjang
1.	Nafisaturohmah	6661103381	Ilmu Administrasi Negara (S1)

untuk melaksanakan magang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang dari tanggal **10 Februari 2014** sampai dengan tanggal **10 Maret 2014** sepanjang dilaksanakan dalam rangka menunaikan tugas perkuliahan.

Demikian disampaikan, harap maklum.

A.n. Kepala Kantor  
Kepala Sub Bagian Umum  
  
Surjo Adjie Pranoto.  
NIP 196805261995031001





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP BANTEN  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SERANG

JALAN JENDERAL AHMAD YANI NOMOR 141 SERANG  
TELEPON: (0254) 200555, 202006; FAX : (0254) 223891; SITUS: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200:  
EMAIL: [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)

Nomor : S- 45 /WPJ.08/KP.0101/2014  
Hal : Izin Magang

30 Januari 2014

Yth. Ketua Jurusan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa  
Jl. Raya Jakarta KM.4 Pakupatan Tlp (0254) 280330  
Kota Serang.

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : -/UN.43.VI.1/PG/2014 tanggal 27 Januari 2014 hal permohonan izin magang, dengan ini disampaikan bahwa kami menerima mahasiswi/mahasiswa Saudara di bawah ini :

No	Nama	NIM	Jurusan/Jenjang
1.	Nafisaturohmah	6661103381	Ilmu Administrasi Negara (S1)

untuk melaksanakan magang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang dari tanggal **10 Februari 2014** sampai dengan tanggal **10 Maret 2014** sepanjang dilaksanakan dalam rangka menunaikan tugas perkuliahan.

Demikian disampaikan, harap maklum.

A.n. Kepala Kantor  
Kepala Sub Bagian Umum  
  
Surjo Adjie Pranoto.  
NIP. 196805261995031001





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP BANTEN  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SERANG

JALAN JENDERAL AHMAD YANI NOMOR 141 SERANG  
TELEPON : (0254) 200555, 202006; FAX : (0254) 223891; SITUS: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: S-162/WPJ.08/KP.0101/2014

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Sub Bagian Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang, menerangkan dengan sebenarnya, bahwa Mahasiswi di bawah ini :

NAMA	: NAFISATUROHMAH
NPM	: 6661103381
PROGRAM STUDI	: Ilmu Administrasi Negara
JENJANG PENDIDIKAN	: S 1
LEMBAGA	: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
WAKTU	: 10 Februari 2014 s.d. 31 Maret 2014

Berdasarkan Hasil Evaluasi dan pengamatan selama mahasiswi bersangkutan melaksanakan magang di Instansi kami, secara umum mahasiswi tersebut mempunyai rasa tanggung jawab tinggi dan mempunyai sikap dan tingkah laku yang baik.

Demikian Hasil Evaluasi ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Serang, 3 April 2014

Kepala Sub Bagian Umum,



Surjo Adije-Pranoto

NIP 196805261995031001

**Visi DJP :**

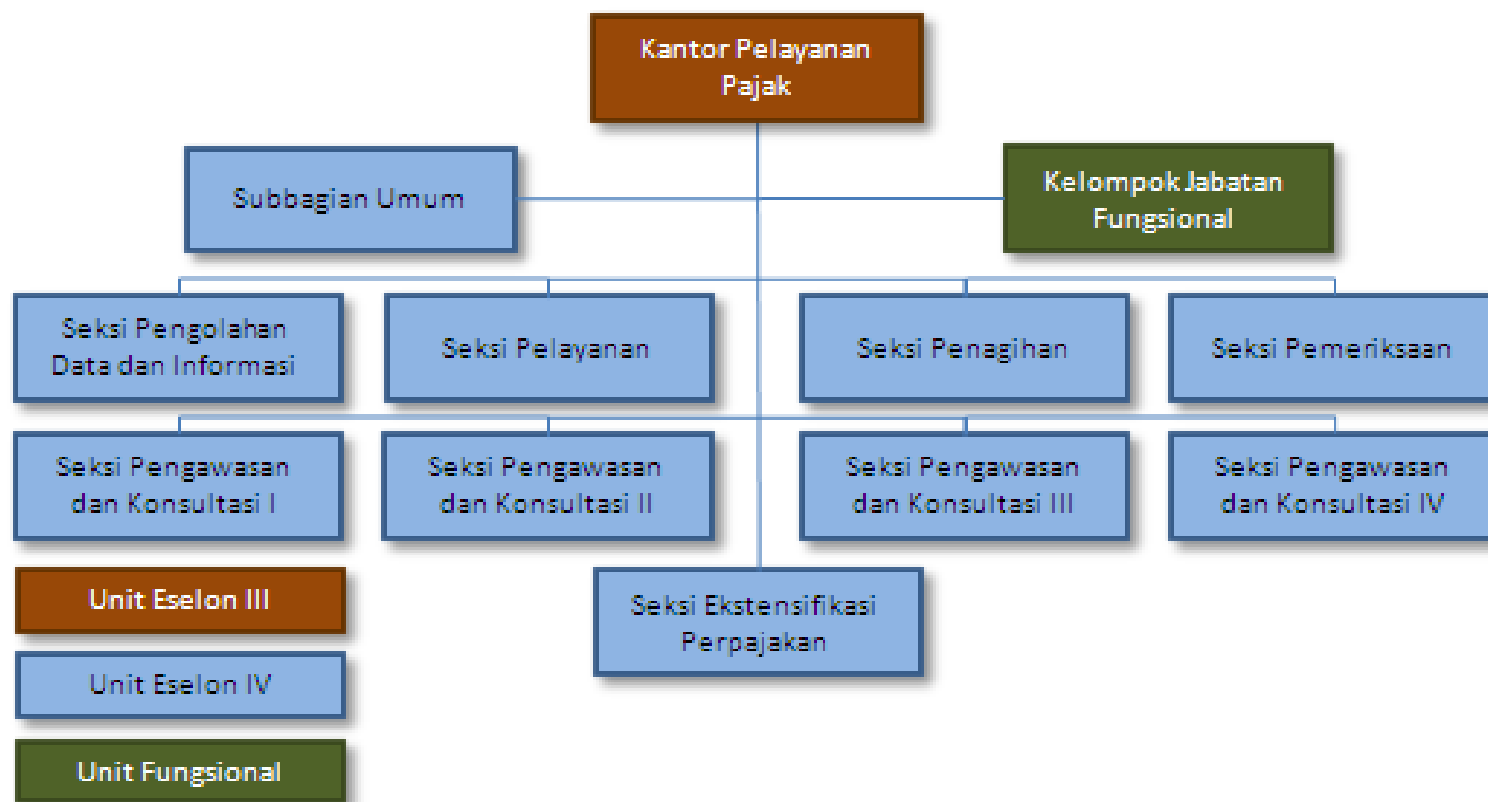
Menjadi Institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik di wilayah Asia Tenggara.

**Misi DJP :**

Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggara negara demi kemakmuran rakyat.



**Lampiran 2 Data Sekunder**



**Gambar**  
**Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang**  
**Sumber : Dokumen KPP Pratama Serang (2014)**

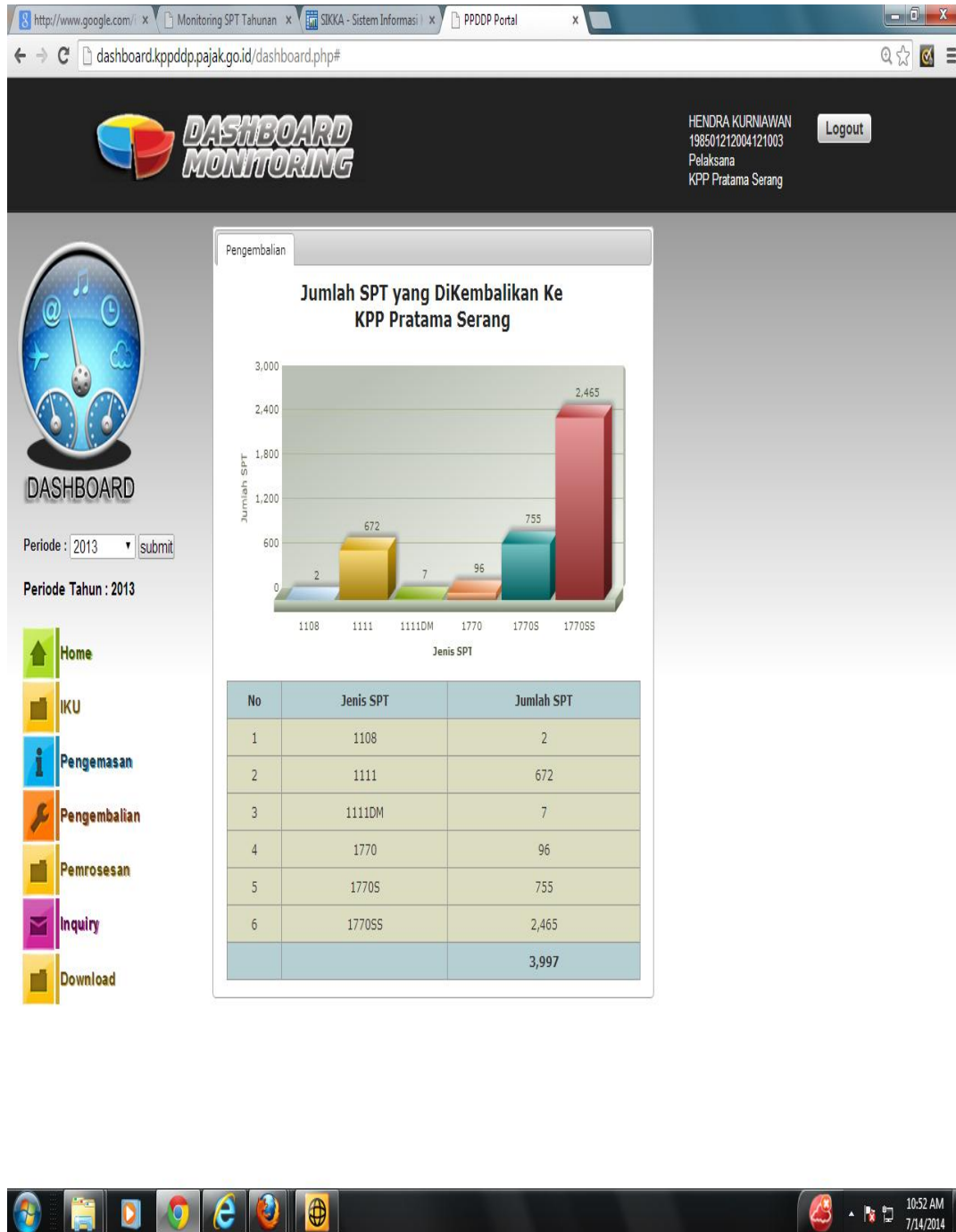
Lampiran 2 Data Sekunder

**Perekaman BA-TT SPT Tahunan  
KPP Pratama Serang, Tahun Pelaporan : 2013**

KATEGORI	JUMLAH SPT	STATUS SPT			TAHUN PAJAK		
		SPT NIHIL	SPT KURANG BAYAR	SPT LEBIH BAYAR	SEBELUM 2012	2012	SETELAH 2012
-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9
PEREKAMAN BA - TT SPT TAHUNAN	<b><u>93,562</u></b>		93,552	10			
SPT KPP SENDIRI	<b><u>70,565</u></b>		70,555	10			
- WP Orang Pribadi	67,533		67,527	6			
- WP Badan	3,032		3,028	4			
SPT KPP LAIN	<b><u>22,997</u></b>		22,997	0			
- WP Orang Pribadi	22,826		22,826	0			
- WP Badan	171		171	0			
SPT DISAMPAIKAN MELALUI e-FILING	<u>146</u>		145	1	0	0	146
1	WP Orang Pribadi	146	145	1	0	0	146
2	WP Badan	0	0	0	0	0	0

Sumber : Dokumen KPP Pratama Serang (2014)

## Lampiran 2 Data Sekunder



**Jumlah SPT Tahunan yang Di Kembalikan Ke KPP Pratama Serang**  
**Sumber : Dokumen KPP Pratama Serang (2014)**

Lampiran 2 Data Sekunder

**TABEL**  
**PEREKAMAN BA PENERIMAAN SPT TAHUNAN KPP 401**  
**PRATAMA SERANG, KODE LOKASI : 01**

TANGGAL DITERIMA SPT	JUMLAH NOMOR TT	JUMLAH SPT DI TERIMA	JUMLAH REKAM TT TERPAKAI	ORANG PRIBADI		BADAN		JUMLAH DIREKAM TT-LPAD	SELISIH TT TERPAKAI DENGAN TT-LPAD
				SPT NIHIL / KB	SPT LEBIH BAYAR	SPT NIHIL / KB	SPT LEBIH BAYAR		
02/01/2013	250	46	46	44	0	2	0	44	2
02/01/2013	1	1	0	1	0	0	0	0	0
03/01/2013	1	1	0	1	0	0	0	0	0
04/01/2013	12	12	0	12	0	0	0	0	0
04/01/2013	4	4	0	4	0	0	0	0	0
31-01-2013	2	2	0	0	0	2	0	0	0
04/02/2013	250	193	193	158	1	34	0	185	8
04/02/2013	1	1	1	0	0	1	0	1	0
04/02/2013	13	13	13	0	0	13	0	13	0
04/02/2013	1	1	1	0	0	1	0	1	0
04/02/2013	1	1	1	0	0	1	0	1	0
04/02/2013	6	6	5	6	0	0	0	5	0
04/02/2013	6	6	5	6	0	0	0	5	0
05/02/2013	4	4	4	2	0	2	0	4	0
07/02/2013	250	247	247	237	0	10	0	237	10
08/02/2013	50	34	34	34	0	0	0	34	0
08/02/2013	17	17	17	16	0	1	0	17	0
09/02/2013	1	1	1	0	0	1	0	1	0
11/02/2013	250	107	107	106	0	1	0	104	3
11/02/2013	150	107	107	78	0	29	0	106	1
13-02-2013	50	7	7	7	0	0	0	7	0
13-02-2013	100	59	59	59	0	0	0	58	1
14-02-2013	100	99	99	96	0	3	0	93	6
14-02-2013	50	27	27	26	0	1	0	27	0
15-02-2013	50	21	21	16	0	5	0	21	0

14-02-2013	50	49	49	37	0	12	0	47	2
15-02-2013	100	80	80	59	0	21	0	80	0
15-02-2013	100	69	69	55	0	14	0	69	0
15-02-2013	50	24	24	21	0	3	0	24	0
18-02-2013	150	150	150	150	0	0	0	136	14
18-02-2013	50	34	34	34	0	0	0	27	7
18-02-2013	100	36	36	36	0	0	0	36	0
18-02-2013	20	19	19	19	0	0	0	19	0
18-02-2013	50	21	21	20	0	1	0	18	3
18-02-2013	150	108	108	97	0	11	0	105	3
18-02-2013	100	100	100	100	0	0	0	95	5
18-02-2013	150	112	112	99	0	13	0	109	3
18-02-2013	100	100	100	100	0	0	0	93	7
18-02-2013	50	28	28	28	0	0	0	28	0
19-02-2013	150	115	115	115	0	0	0	108	7
19-02-2013	50	38	38	38	0	0	0	37	1
19-02-2013	100	97	97	88	0	9	0	96	1
20-02-2013	100	73	73	64	0	9	0	63	10
20-02-2013	50	42	42	41	0	1	0	42	0
20-02-2013	50	14	14	14	0	0	0	14	0
20-02-2013	50	21	21	21	0	0	0	21	0
21-02-2013	10	1	1	1	0	0	0	1	0
21-02-2013	150	17	17	17	0	0	0	16	1
21-02-2013	150	45	45	45	0	0	0	45	0
21-02-2013	50	9	9	9	0	0	0	9	0
21-02-2013	150	36	37	23	0	13	0	37	0
21-02-2013	100	21	21	21	0	0	0	20	1
21-02-2013	50	4	4	4	0	0	0	4	0
21-02-2013	50	16	16	14	0	2	0	15	1
22-02-2013	10	1	1	1	0	0	0	1	0
22-02-2013	100	28	28	18	0	10	0	28	0
22-02-2013	150	75	75	69	0	6	0	74	1
22-02-2013	100	16	16	15	0	1	0	15	1

25-02-2013	10	1	0	1	0	0	0	0	0
22-02-2013	150	58	58	48	0	10	0	57	1
22-02-2013	200	160	160	153	0	7	0	154	6
22-02-2013	150	57	57	57	0	0	0	55	2
22-02-2013	100	29	29	29	0	0	0	29	0
26-02-2013	50	31	31	24	0	7	0	26	5
26-02-2013	50	13	13	13	0	0	0	13	0
26-02-2013	150	134	131	124	0	10	0	125	6
26-02-2013	100	67	67	62	0	5	0	62	5
26-02-2013	50	20	20	20	0	0	0	20	0
27-02-2013	50	48	48	47	0	1	0	45	3
27-02-2013	100	58	58	58	0	0	0	55	3
27-02-2013	50	32	32	24	0	8	0	32	0
27-02-2013	100	100	100	97	0	3	0	93	7
28-02-2013	100	100	100	91	0	9	0	95	5
28-02-2013	100	93	93	82	0	11	0	90	3
28-02-2013	10	6	6	6	0	0	0	6	0
28-02-2013	200	200	200	197	0	3	0	189	11
28-02-2013	100	85	85	85	0	0	0	83	2
28-02-2013	50	10	10	9	0	1	0	10	0
28-02-2013	50	46	46	44	0	2	0	43	3
28-02-2013	50	28	28	28	0	0	0	25	3
01/03/2013	50	34	34	34	0	0	0	34	0
01/03/2013	100	77	77	72	0	5	0	75	2
03/04/2013	50	18	18	18	0	0	0	17	1
04/03/2013	3	3	2	3	0	0	0	2	0
04/03/2013	3	3	2	3	0	0	0	2	0
04/03/2013	4	4	3	4	0	0	0	3	0
04/03/2013	22	22	20	22	0	0	0	12	8
04/03/2013	50	16	16	16	0	0	0	15	1
04/03/2013	50	14	14	14	0	0	0	14	0
04/03/2013	100	94	94	94	0	0	0	92	2
04/03/2013	500	328	328	328	0	0	0	305	23

04/03/2013	100	60	91	54	0	6	0	90	1
04/03/2013	150	148	148	148	0	0	0	137	11
04/03/2013	1	1	1	1	0	0	0	1	0
04/03/2013	9	9	8	9	0	0	0	8	0
04/03/2013	5	5	4	5	0	0	0	3	1
04/03/2013	4	4	3	4	0	0	0	3	0
05/03/2013	150	138	138	136	0	2	0	130	8
05/03/2013	100	73	73	57	0	16	0	71	2
05/03/2013	100	50	50	38	0	12	0	49	1
05/03/2013	50	39	39	38	0	1	0	35	4
05/03/2013	50	11	11	11	0	0	0	11	0
05/03/2013	3	3	3	0	0	3	0	3	0
05/03/2013	100	52	52	52	0	0	0	48	4
05/03/2013	50	31	31	30	0	1	0	27	4
05/03/2013	100	21	21	21	0	0	0	21	0
05/03/2013	100	75	75	72	0	3	0	75	0
05/03/2013	100	89	89	89	0	0	0	86	3
06/03/2013	50	26	26	26	0	0	0	26	0
06/03/2013	100	79	79	79	0	0	0	79	0
06/03/2013	100	53	53	53	0	0	0	51	2
06/03/2013	100	66	66	66	0	0	0	66	0
06/03/2013	100	62	62	58	0	4	0	57	5
06/03/2013	50	29	29	29	0	0	0	28	1
06/03/2013	50	49	49	49	0	0	0	48	1
06/03/2013	50	31	31	31	0	0	0	31	0
06/03/2013	100	56	56	50	0	6	0	54	2
06/03/2013	50	23	23	23	0	0	0	22	1
06/03/2013	50	49	49	49	0	0	0	43	6
07/03/2013	200	200	200	200	0	0	0	198	2
07/03/2013	100	62	62	61	0	1	0	59	3
07/03/2013	200	192	192	181	0	11	0	176	16
07/03/2013	600	571	571	571	0	0	0	559	12
07/03/2013	50	19	19	18	0	1	0	19	0

07/03/2013	200	60	60	56	0	4	0	60	0
08/03/2013	100	52	52	52	0	0	0	51	1
08/03/2013	500	431	431	431	0	0	0	411	20
08/03/2013	100	6	6	6	0	0	0	6	0
08/03/2013	400	174	174	174	0	0	0	165	9
08/03/2013	300	168	168	168	0	0	0	165	3
08/03/2013	100	68	68	68	0	0	0	65	3
08/03/2013	50	45	45	39	0	6	0	44	1
10/04/2013	1	1	1	0	0	0	1	1	0
11/03/2013	100	100	100	90	0	10	0	91	9
11/03/2013	200	161	161	151	0	10	0	153	8
11/03/2013	50	50	50	50	0	0	0	48	2
11/03/2013	50	23	23	23	0	0	0	21	2
11/03/2013	100	83	83	73	0	10	0	79	4
11/03/2013	50	50	50	50	0	0	0	48	2
11/03/2013	100	83	83	83	0	0	0	81	2
11/03/2013	200	200	200	200	0	0	0	191	9
11/03/2013	100	75	75	75	0	0	0	72	3
13-03-2013	100	48	48	48	0	0	0	41	7
13-03-2013	300	300	300	300	0	0	0	288	12
13-03-2013	200	200	4	200	0	0	0	4	0
13-03-2013	2	2	0	2	0	0	0	0	0
13-03-2013	150	109	109	109	0	0	0	98	11
14-03-2013	200	151	151	131	0	20	0	145	6
14-03-2013	100	78	78	78	0	0	0	75	3
14-03-2013	200	200	200	185	0	15	0	195	5
14-03-2013	100	84	84	84	0	0	0	82	2
15-03-2013	1	1	0	1	0	0	0	0	0
15-03-2013	7	7	0	7	0	0	0	0	0
15-03-2013	50	50	50	50	0	0	0	47	3
15-03-2013	150	105	105	99	0	6	0	103	2
15-03-2013	1	1	1	1	0	0	0	1	0
15-03-2013	50	50	50	50	0	0	0	49	1



15-03-2013	100	42	42	41	0	1	0	40	2
15-03-2013	500	156	156	156	0	0	0	108	48
15-03-2013	500	178	178	178	0	0	0	169	9
15-03-2013	100	30	30	30	0	0	0	28	2
18-03-2013	100	80	80	70	0	10	0	76	4
18-03-2013	1	1	0	1	0	0	0	0	0
18-03-2013	300	218	218	218	0	0	0	209	9
18-03-2013	500	269	269	269	0	0	0	258	11
19-03-2013	1,000	423	423	423	0	0	0	403	20
19-03-2013	1	1	0	1	0	0	0	0	0
19-03-2013	1	1	0	1	0	0	0	0	0
19-03-2013	300	137	137	137	0	0	0	125	12
20-03-2013	1,000	642	642	642	0	0	0	607	35
20-03-2013	106	102	102	99	0	3	0	97	5
20-03-2013	1,000	254	254	254	0	0	0	245	9
20-03-2013	500	492	492	492	0	0	0	477	15
20-03-2013	300	293	293	288	0	5	0	284	9
20-03-2013	100	5	5	5	0	0	0	5	0
20-03-2013	3	3	0	3	0	0	0	0	0
20-03-2013	1	1	0	1	0	0	0	0	0
20-03-2013	100	80	80	80	0	0	0	70	10
21-03-2013	200	115	115	115	0	0	0	106	9
22-03-2013	500	369	369	369	0	0	0	350	19
22-03-2013	100	71	71	71	0	0	0	68	3
22-03-2013	200	173	173	173	0	0	0	170	3
22-03-2013	300	285	285	285	0	0	0	263	22
22-03-2013	500	382	382	382	0	0	0	367	15
22-03-2013	100	75	75	75	0	0	0	70	5
22-03-2013	500	308	308	308	0	0	0	293	15
23-03-2013	200	79	79	74	0	5	0	77	2
23-03-2013	3	3	3	2	0	1	0	3	0
23-03-2013	14	14	14	14	0	0	0	14	0
23-03-2013	1	1	1	1	0	0	0	1	0

25-03-2013	700	654	654	654	0	0	0	621	33
25-03-2013	30	27	27	0	0	27	0	0	27
26-03-2013	2	2	2	2	0	0	0	2	0
26-03-2013	19	19	19	19	0	0	0	19	0
26-03-2013	109	109	109	109	0	0	0	105	4
26-03-2013	691	691	691	650	0	41	0	649	42
26-03-2013	355	327	327	327	0	0	0	314	13
26-03-2013	1	1	1	1	0	0	0	1	0
26-03-2013	50	8	8	8	0	0	0	7	1
26-03-2013	17	17	16	17	0	0	0	16	0
26-03-2013	4	4	4	4	0	0	0	4	0
26-03-2013	1	1	1	1	0	0	0	1	0
26-03-2013	20	20	20	20	0	0	0	19	1
27-03-2013	1	1	1	1	0	0	0	1	0
27-03-2013	5	5	5	5	0	0	0	5	0
27-03-2013	100	32	32	32	0	0	0	31	1
27-03-2013	1,000	57	57	57	0	0	0	0	57
27-03-2013	1	1	1	1	0	0	0	1	0
27-03-2013	10	10	10	10	0	0	0	10	0
27-03-2013	35	35	35	35	0	0	0	35	0
27-03-2013	1,000	661	661	661	0	0	0	624	37
27-03-2013	100	76	76	76	0	0	0	73	3
27-03-2013	1,000	628	628	628	0	0	0	606	22
27-03-2013	1,000	1,000	364	1,000	0	0	0	344	20
27-03-2013	310	296	255	296	0	0	0	251	4
27-03-2013	1,000	1,000	364	1,000	0	0	0	344	20
27-03-2013	310	296	255	296	0	0	0	251	4
27-03-2013	7	7	5	7	0	0	0	5	0
27-03-2013	21	21	21	21	0	0	0	20	1
27-03-2013	4	4	3	4	0	0	0	3	0
27-03-2013	5	5	4	5	0	0	0	4	0
27-03-2013	1	1	0	1	0	0	0	0	0
28-03-2013	5	5	4	5	0	0	0	4	0

28-03-2013	5	5	4	5	0	0	0	4	0
28-03-2013	19	19	18	19	0	0	0	18	0
28-03-2013	5	5	1	5	0	0	0	1	0
28-03-2013	1	1	1	1	0	0	0	1	0
28-03-2013	60	60	59	60	0	0	0	59	0
28-03-2013	34	34	34	34	0	0	0	32	2
28-03-2013	1	1	1	1	0	0	0	1	0
28-03-2013	40	40	40	38	0	2	0	27	13
28-03-2013	20	20	20	20	0	0	0	16	4
28-03-2013	1	1	1	1	0	0	0	1	0
28-03-2013	14	14	0	14	0	0	0	0	0
28-03-2013	50	37	37	37	0	0	0	36	1
28-03-2013	2,500	2,061	2,061	2,061	0	0	0	1,916	145
28-03-2013	6	6	6	1	4	0	1	4	2
28-03-2013	85	5	5	2	0	3	0	5	0
28-03-2013	1,000	97	97	97	0	0	0	93	4
28-03-2013	10	10	0	10	0	0	0	0	0
28-03-2013	1,000	500	278	473	0	27	0	82	196
28-03-2013	11	11	11	11	0	0	0	11	0
28-03-2013	10	10	0	10	0	0	0	0	0
28-03-2013	500	36	36	26	0	10	0	35	1
28-03-2013	1,000	215	215	200	0	15	0	205	10
28-03-2013	500	500	32	450	0	50	0	30	2
28-03-2013	20	20	19	20	0	0	0	19	0
28-03-2013	25	25	25	25	0	0	0	25	0
28-03-2013	10	8	8	6	0	2	0	8	0
28-03-2013	50	34	34	34	0	0	0	33	1
28-03-2013	20	14	14	14	0	0	0	14	0
28-03-2013	10	6	6	6	0	0	0	5	1
28-03-2013	30	28	28	28	0	0	0	28	0
28-03-2013	50	50	28	50	0	0	0	27	1
28-03-2013	100	100	100	100	0	0	0	97	3
28-03-2013	215	215	215	215	0	0	0	206	9

28-03-2013	100	100	100	100	0	0	0	95	5
28-03-2013	49	49	49	47	0	2	0	48	1
28-03-2013	75	75	75	75	0	0	0	73	2
28-03-2013	44	44	44	44	0	0	0	41	3
28-03-2013	1,000	1,000	0	500	0	500	0	0	0
28-03-2013	11	11	11	11	0	0	0	11	0
28-03-2013	10	10	10	10	0	0	0	10	0
28-03-2013	50	50	50	50	0	0	0	49	1
28-03-2013	60	40	40	40	0	0	0	40	0
28-03-2013	20	15	15	15	0	0	0	15	0
28-03-2013	26	26	26	26	0	0	0	22	4
28-03-2013	20	20	20	20	0	0	0	18	2
28-03-2013	4	4	3	4	0	0	0	3	0
28-03-2013	108	108	108	108	0	0	0	101	7
28-03-2013	9	9	9	9	0	0	0	9	0
28-03-2013	56	56	56	56	0	0	0	55	1
28-03-2013	180	180	165	180	0	0	0	161	4
28-03-2013	23	23	23	23	0	0	0	14	9
28-03-2013	5	5	5	5	0	0	0	4	1
28-03-2013	79	79	79	79	0	0	0	74	5
28-03-2013	31	31	31	30	0	1	0	31	0
28-03-2013	41	41	41	41	0	0	0	40	1
28-03-2013	3	3	3	3	0	0	0	3	0
28-03-2013	1	1	0	1	0	0	0	0	0
28-03-2013	99	99	99	99	0	0	0	95	4
28-03-2013	9	9	9	9	0	0	0	8	1
28-03-2013	37	37	37	37	0	0	0	35	2
28-03-2013	5	5	4	5	0	0	0	4	0
28-03-2013	19	19	18	19	0	0	0	18	0
28-03-2013	10	10	10	10	0	0	0	9	1
28-03-2013	10	10	10	10	0	0	0	6	4
28-03-2013	9	9	9	9	0	0	0	2	7
28-03-2013	7	7	7	5	0	2	0	7	0

28-03-2013	1	1	0	1	0	0	0	0	0
28-03-2013	40	40	40	40	0	0	0	35	5
28-03-2013	11	11	10	11	0	0	0	10	0
28-03-2013	9	9	7	9	0	0	0	6	1
28-03-2013	80	80	80	80	0	0	0	73	7
28-03-2013	7	7	7	7	0	0	0	2	5
28-03-2013	4	4	4	4	0	0	0	3	1
28-03-2013	54	54	25	54	0	0	0	21	4
28-03-2013	78	78	78	78	0	0	0	72	6
28-03-2013	15	15	15	15	0	0	0	8	7
28-03-2013	21	21	13	21	0	0	0	11	2
28-03-2013	9	9	9	9	0	0	0	9	0
28-03-2013	48	48	48	48	0	0	0	43	5
01/04/2013	4	4	0	4	0	0	0	0	0
01/04/2013	271	271	271	257	0	14	0	235	36
02/04/2013	1	1	1	0	0	1	0	1	0
02/04/2013	14	14	14	0	0	14	0	14	0
03/04/2013	47	47	47	46	0	1	0	1	46
03/04/2013	48	21	21	0	0	21	0	19	2
03/04/2013	64	58	58	58	0	0	0	47	11
03/04/2013	40	33	33	21	0	12	0	32	1
03/04/2013	30	4	4	4	0	0	0	4	0
03/04/2013	13	13	13	0	0	13	0	13	0
04/04/2013	6	6	4	6	0	0	0	0	4
04/04/2013	69	69	69	52	0	17	0	62	7
04/04/2013	1	1	1	0	0	1	0	1	0
04/04/2013	2	2	2	2	0	0	0	2	0
05/04/2013	7	3	3	0	0	3	0	3	0
05/04/2013	46	46	46	46	0	0	0	40	6
05/04/2013	16	15	15	0	0	15	0	14	1
08/04/2013	17	17	17	17	0	0	0	1	16
08/04/2013	79	79	79	49	0	30	0	73	6
09/04/2013	57	55	55	24	0	31	0	51	4

10/04/2013	1	1	1	1	0	0	0	0	1
10/04/2013	42	42	0	24	0	18	0	0	0
11/04/2013	9	9	9	4	0	5	0	9	0
11/04/2013	2	2	2	0	0	2	0	1	1
11/04/2013	52	52	0	25	0	27	0	0	0
11/04/2013	2	2	2	0	0	2	0	1	1
12/04/2013	53	33	33	31	0	2	0	31	2
12/04/2013	7	7	7	0	0	7	0	7	0
14-04-2013	38	38	38	8	0	30	0	1	37
15-04-2013	29	29	0	8	0	21	0	0	0
15-04-2013	3	3	3	0	0	3	0	3	0
15-04-2013	1	1	1	0	0	1	0	1	0
16-04-2013	66	18	18	18	0	0	0	17	1
16-04-2013	10	10	7	10	0	0	0	6	1
16-04-2013	20	20	12	0	0	20	0	10	2
16-04-2013	1	1	1	0	0	1	0	1	0
16-04-2013	5	5	4	5	0	0	0	3	1
16-04-2013	13	13	12	13	0	0	0	12	0
17-04-2013	126	57	57	57	0	0	0	50	7
17-04-2013	4	4	4	0	0	4	0	3	1
17-04-2013	50	50	0	0	0	50	0	0	0
18-04-2013	4	4	4	0	0	4	0	4	0
18-04-2013	10	7	7	4	0	3	0	1	6
18-04-2013	6	6	0	6	0	0	0	0	0
18-04-2013	53	53	21	8	0	45	0	20	1
19-04-2013	5	5	5	0	0	5	0	5	0
19-04-2013	2	2	2	0	0	2	0	2	0
19-04-2013	5	5	5	3	0	2	0	0	5
19-04-2013	1	1	1	0	0	1	0	1	0
23-04-2013	7	7	7	6	0	1	0	1	6
23-04-2013	30	2	2	0	0	2	0	2	0
23-04-2013	51	50	50	10	0	40	0	42	8
24-04-2013	54	34	34	7	0	27	0	33	1

24-04-2013	7	7	7	5	0	2	0	2	5
24-04-2013	30	21	21	0	0	21	0	20	1
25-04-2013	9	9	9	7	0	2	0	2	7
25-04-2013	48	48	48	11	0	37	0	46	2
25-04-2013	50	10	10	10	0	0	0	10	0
22-04-2013	56	55	55	30	0	25	0	49	6
26-04-2013	74	74	74	7	0	67	0	73	1
26-04-2013	8	8	8	0	0	8	0	7	1
26-04-2013	30	30	0	0	0	30	0	0	0
29-04-2013	21	20	20	2	0	18	0	17	3
29-04-2013	152	152	152	10	0	142	0	126	26
29-04-2013	20	20	20	0	0	20	0	19	1
29-04-2013	1	1	1	0	0	1	0	1	0
29-04-2013	3	3	3	0	0	3	0	3	0
30-04-2013	100	2	2	0	0	0	2	2	0
30-04-2013	16	16	16	0	0	16	0	14	2
30-04-2013	17	2	2	2	0	0	0	2	0
30-04-2013	308	308	222	30	0	278	0	219	3
27-04-2013	15	15	15	4	0	11	0	15	0
29-04-2013	1	1	1	0	0	1	0	1	0
29-04-2013	2	2	2	0	0	2	0	2	0
30-04-2013	4	4	4	0	0	4	0	4	0
30-04-2013	2	2	2	0	0	2	0	2	0
30-04-2013	8	8	8	1	0	7	0	8	0
30-04-2013	16	16	16	1	0	15	0	16	0
30-04-2013	7	7	7	0	0	7	0	7	0
30-04-2013	7	7	7	0	0	7	0	7	0
30-04-2013	15	15	15	0	0	15	0	15	0
30-04-2013	10	10	10	0	0	10	0	10	0
30-04-2013	40	38	38	2	0	36	0	36	2
30-04-2013	25	24	24	0	0	24	0	24	0
30-04-2013	20	20	20	0	0	20	0	20	0
30-04-2013	10	10	10	0	0	10	0	10	0

30-04-2013	11	11	4	11	0	0	0	4	0
30-04-2013	30	21	21	0	0	21	0	17	4
30-04-2013	27	27	27	0	0	27	0	27	0
30-04-2013	2	2	2	0	0	2	0	2	0
30-04-2013	2	2	2	0	0	2	0	0	2
30-04-2013	1	1	1	0	0	1	0	1	0
30-04-2013	28	28	28	0	0	28	0	21	7
30-04-2013	5	5	5	0	0	5	0	4	1
30-04-2013	10	10	10	0	0	10	0	9	1
30-04-2013	16	16	16	0	0	16	0	15	1
30-04-2013	4	4	4	0	0	4	0	4	0
30-04-2013	50	1	1	0	0	1	0	1	0
10/05/2013	1	1	1	0	0	1	0	1	0
01/05/2013	15	15	15	3	0	12	0	14	1
04/05/2013	10	5	5	5	0	0	0	4	1
04/05/2013	30	5	5	0	0	5	0	5	0
01/05/2013	1	1	1	0	0	1	0	1	0
08/05/2013	4	4	4	2	0	2	0	4	0
10/05/2013	1	1	0	0	0	1	0	0	0
31-05-2013	60	60	60	24	0	36	0	58	2
05/06/2013	2	2	2	0	0	2	0	2	0
20-06-2013	1	1	1	1	0	0	0	1	0
21-06-2013	1	1	0	1	0	0	0	0	0
28-06-2013	49	49	48	25	0	24	0	44	4
15-07-2013	23	23	23	12	0	11	0	19	4
26-07-2013	5	5	5	1	0	4	0	4	1
03/07/2013	1	1	0	1	0	0	0	0	0
15-07-2013	1	1	1	0	0	1	0	1	0
30-07-2013	3	3	3	0	0	3	0	3	0
03/08/2013	1	1	0	1	0	0	0	0	0
03/08/2013	50	50	50	50	0	0	0	50	0
10/08/2013	5	5	5	2	0	3	0	5	0
30-08-2013	16	16	16	5	0	11	0	16	0



26-09-2013	12	12	12	1	0	11	0	12	0
04/10/2013	1	1	0	0	0	1	0	0	0
10/10/2013	2	2	2	0	0	2	0	2	0
17-10-2013	6	6	6	1	0	5	0	5	1
31-10-2013	9	9	9	6	0	3	0	8	1
04/11/2013	10	1	0	0	0	1	0	0	0
11/11/2013	8	8	8	2	0	6	0	8	0
21-11-2013	3	3	3	1	0	2	0	2	1
26-11-2013	1	1	1	0	0	1	0	1	0
02/12/2013	1	1	0	1	0	0	0	0	0

**Sumber : Dokumen KPP Pratama Serang (2014)**

## Lampiran 3 Instrumen Penelitian

### LEMBAR KUESIONER

Kepada Yth.

Bapak / Ibu / Saudara / i

Di

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang

Assalamualaikum wr.wb.

Dalam rangka penyelesaian studi pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, maka saya sangat memerlukan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam memberikan sejumlah informasi dan data yang berkaitan dengan pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Serang Studi Kasus Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan sehubungan dengan keperluan tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan keterangan dengan mengisi angket yang saya berikan sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya.

Demikian kuesioner ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Serang, Agustus 2014

peneliti

Nafisaturohmah  
Nim. 6661103381

## PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Pengisian ini dilakukan dengan memberikan checklist (✓) pada jawaban yang menurut Bapak / Ibu / Saudara / i dianggap sesuai
2. Setiap pernyataan hanya memiliki satu alternatif jawaban
3. Penilaian terdiri atas 4 (empat) alternatif jawaban yaitu :
  - a. Sangat Setuju (SS)
  - b. Setuju (S)
  - c. Tidak Setuju (TS)
  - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
4. Tanyakan kepada peneliti apabila ada pernyataan yang kurang mengerti.

### A. Identitas Responden

No. Responden :

Nama : .....

Jenis kelamin :  laki – laki  perempuan

Status kepegawaian :  Kepala KPP Pratama Serang  
 Kepala Subbag  AR  
 Kepala Seksi  Pemeriksa Pajak  
 Bendaharawan  Operator conselo  
 Sekretaris  Juru Sita  
 Pelaksana  lainnya (.....)

Usia :  < 25 tahun  36 s/d 45 tahun  
 26 s/d 35 tahun  > 46 tahun

Pendidikan :  Diploma 1, 2, 3  
 S-1  
 S-2  
 S-3

Penghasilan :  ≤ 2.500.000  
 > 2.500.000 s/d 4.000.000  
 > 4.000.000 s/d 5.500.000  
 > 5.500.000 s/d 7.000.000  
 > 7.000.000

Masa kerja : .....Tahun .....Bulan

**B. Pernyataan Mengenai Stres Kerja Pada Saat Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan**

**1. Faktor-Faktor Intrinsik Dalam Pekerjaan**

No.	Pernyataan	Responden			
		SS	S	TS	STS
1.	Temperatur udara dalam ruangan saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan terasa panas meskipun menggunakan AC				
2.	Kondisi penerangan dalam ruang kerja buruk.				
3.	Keadaan ruang kerja saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan menjadi bising.				
4.	Saat ruangan penuh dengan WP saudara mengalami kesulitan untuk konsentrasi.				
5.	Ketika banyak WP yang datang, ruang penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan terasa sempit.				
6.	Pada masa penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan ruang kerja penuh dengan berkas				

**2. Peran Individu dalam Organisasi**

No.	Pernyataan	Responden			
		SS	S	TS	STS
7.	Tuntutan untuk menyelesaikan SPT membuat saudara tertekan				
8.	Penugasan kerja saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan dirasa berlebihan				
9.	Pada saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan, peran pegawai menjadi ganda				
10.	Ketika dihadapkan pada dua pekerjaan, saudara pernah mengalami kebingungan untuk memilih pekerjaan mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu.				
11.	Saudara merasa pekerjaan yang harus diselesaikan terlalu banyak pada saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan				
12.	Beban kerja yang berlebihan membuat saudara tertekan.				
13.	Penyelesaian proses pengolahan SPT Tahunan pernah melebihi batas waktu yang telah ditentukan				
14.	Masih terdapat pegawai yang tidak teliti saat menerima dan mengolah SPT sehingga butuh adanya pembetulan				
15.	Saudara merasa sulit untuk mendapatkan kesempatan melakukan promosi jabatan				
16.	Saudara merasa sulit untuk memperoleh kesempatan mengikuti studi lanjut yang dibiayai oleh instansi				

### 3. Kelompok

No.	Pernyataan	Responden			
		SS	S	TS	STS
17.	Keegoisan rekan kerja saat bekerja membuat hilangnya kekompakan kelompok.				
18.	Fungsi kelompok sebagai pemenuh kebutuhan anggotanya belum memadai.				
19.	Kurangnya motivasi dari kelompok kerja untuk hasil yang maksimal.				
20.	Kurangnya solidaritas antar pegawai				
21.	Perilaku pemimpin yang khusus terhadap salah satu pegawai menimbulkan kecemburuan pada pegawai lainnya				
22.	Perselisihan pendapat menimbulkan konflik dalam kelompok				

### 4. Organisasi

No.	Pernyataan	Responden			
		SS	S	TS	STS
23.	Kesempatan pegawai mengutarakan pendapat terbatas.				
24.	Komunikasi antar pegawai buruk pada saat terjadi perselisihan pendapat.				
25.	Mutasi dapat menjadi ancaman bagi organisasi saat pegawai tidak mampu menjalankan perannya				
26.	Kurangnya koordinasi antar bidang				
27.	Masih banyak WP yang belum mampu melaporkan SPT Tahunan melalui e-filing				
28.	Aktifitas pegawai saat penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan bergantung pada kecepatan koneksi jaringan internet				
29.	Kurangnya koordinasi pemimpin dengan pegawai				
30.	Motivasi pimpinan kepada pegawainya berlebihan				

## C. Pertanyaan Mengenai Kinerja Pegawai Pada Saat Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan

### 1. Produktivitas

No.	Pernyataan	Responden			
		SS	S	TS	STS
31.	Rekan kerja menyelesaikan pekerjaan dengan cepat				
32.	Rekan kerja menjalankan tugas dengan cermat				
33.	Rekan kerja dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu				
34.	Rekan kerja bisa mencapai hasil yang telah ditargetkan				

## 2. *Quality Of Work*

No.	Pernyataan	Responden			
		SS	S	TS	STS
35.	Rekan kerja bersikap sopan saat memberi pelayanan terhadap WP				
36.	Hubungan antar pegawai terjalin harmonis				
37.	Rekan kerja menyampaikan informasi kepada WP dengan jelas				
38.	Rekan kerja mampu menyampaikan penjelasan dengan baik				
39.	Rekan kerja tepat dalam menyelesaikan pekerjaan				
40.	Rekan kerja tepat dalam memberikan pelayanan				
41.	Rekan kerja bisa saling menghargai hasil kerja pegawai lain				
42.	Rekan kerja ramah saat memberikan pelayananan pada WP				

## 3. *Responsivitas*

No.	Pernyataan	Responden			
		SS	S	TS	STS
43.	Mampu menyampaikan informasi dengan jelas kepada WP				
44.	Pegawai mampu memberikan kenyamanan kepada WP saat melaporkan SPT Tahunan				
45.	Rekan kerja bekerja untuk mencapai hasil yang sesuai dengan misi				
46.	Rekan saudara bekerja berdasarkan visi yang dibuat				

## 4. *Akuntabilitas*

No.	Pernyataan	Responden			
		SS	S	TS	STS
47.	Rekan kerja di kantor bisa dipercaya atas perannya				
48.	Rekan kerja dapat mempertanggungjawabkan wewenangnya				
49.	Rekan kerja dapat mentaati aturan kerja yang ada di KPP				
50.	Rekan kerja menerima sanksi atas kesalahan yang diperbuat				



25	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
26	1	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111
27	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	110	
28	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	4	3	2	2	2	4	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	81	
29	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	81	
30	1	2	3	4	2	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	2	4	2	4	4	96	
31	1	2	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	4	2	4	4	105	
32	2	1	2	2	4	2	4	1	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	2	4	2	4	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	79	
33	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	85	
34	1	1	4	3	3	4	3	1	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	4	4	2	3	4	1	4	1	1	4	1	4	1	4	1	4	84	
35	2	2	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	2	4	2	2	4	4	3	2	1	2	4	2	4	2	4	2	4	93	
36	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	67	
37	1	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	86	
38	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	72	
39	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	66	
40	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	64	
41	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	76
42	1	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	75	
43	1	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	76	
44	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	68	
45	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	68	
46	1	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	1	2	1	65	
47	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	80
48	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	79	
49	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	75	
50	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	71	
51	1	1	3	2	2	2	2	1	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	72	
52	1	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	71
53	1	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	78



54	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	<b>76</b>	
55	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	<b>83</b>		
56	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	<b>77</b>	
57	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	<b>73</b>		
58	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	4	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	<b>78</b>	
59	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	<b>77</b>	
60	1	4	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	4	2	<b>81</b>	
61	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	<b>83</b>	
62	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	<b>77</b>	
63	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	<b>81</b>	
64	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	<b>79</b>	
65	1	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	4	4	4	3	4	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	<b>79</b>	
66	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	<b>78</b>	
67	1	1	2	2	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	<b>69</b>
68	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	<b>77</b>
69	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	<b>70</b>	
70	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>96</b>	
71	1	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	<b>88</b>	
72	1	2	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	2	3	<b>91</b>	
73	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	<b>82</b>	
74	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	<b>78</b>	
75	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	<b>81</b>	
76	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	<b>79</b>	
77	1	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	2	3	<b>82</b>	
78	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	<b>86</b>	
79	1	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	<b>89</b>
80	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	<b>81</b>	
81	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	4	<b>90</b>	
82	1	2	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	4	<b>91</b>	

83	1	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	2	4	2	4	<b>96</b>	
84	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	<b>75</b>	
<b>TOTAL</b>		19	24																														<b>7031</b>
<b>MEAN</b>		2,3	2,9	2,8	2,9	2,7	2,8	2,3	2,9	3,1	2,6	2,9	3,2	3,1	3,3	3,3	2,8	3	2,7	2,9	2,7	2,5	2,8	2,7	3	3,1	2,4	2,3	2,9	2,27	2,9		
<b>STDEF</b>		0,7	0,7	0,5	0,7	0,8	0,7	0,7	0,8	0,5	0,6	0,7	0,5	0,6	0,7	0,7	0,7	0,6	0,7	0,8	0,7	0,7	0,7	0,8	0,5	0,5	0,6	0,7	0,7	0,7	0,75		

<b>SS</b>	3	18	7	16	12	14	3	18	17	4	17	21	21	35	34	14	15	14	19	10	8	15	12	9	15	2	3	18	3	20
<b>S</b>	26	36	57	40	37	41	26	37	62	42	40	59	55	40	38	39	54	28	38	36	26	39	37	65	62	32	26	37	26	36
<b>TS</b>	46	30	20	28	31	28	46	28	5	36	27	4	7	9	11	31	15	42	26	37	46	29	31	9	7	48	46	29	46	28
<b>STS</b>	9	0	0	0	4	1	9	1	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	4	1	4	1	0	2	9	0	9	0

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan di KPP Pratama Serang (2014)

**Tabel  
Jawaban Responden**

NO	P/L	Pernyataan Variabel Y																				Total Skor
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	1	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	<b>63</b>
2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	<b>62</b>
3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	<b>60</b>
4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	<b>59</b>
5	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	<b>60</b>
6	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	<b>59</b>
7	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	<b>69</b>
8	1	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	<b>64</b>
9	1	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	<b>65</b>
10	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	<b>68</b>
11	1	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	<b>73</b>
12	1	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	<b>69</b>
13	1	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>73</b>
14	1	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	<b>66</b>
15	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	<b>69</b>
16	1	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	4	4	1	3	<b>60</b>
17	1	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	<b>68</b>
18	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	<b>57</b>
19	1	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	2	3	<b>66</b>
20	1	3	4	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	<b>66</b>

21	1	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	<b>58</b>
22	1	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	<b>70</b>
23	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	<b>74</b>
24	1	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	2	3	2	4	4	<b>67</b>
25	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	<b>64</b>
26	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	<b>72</b>
27	1	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	<b>74</b>
28	1	3	2	3	4	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	4	2	2	2	4	3	<b>54</b>
29	1	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	4	2	<b>55</b>
30	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>76</b>
31	1	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	<b>74</b>
32	2	3	2	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	2	3	2	4	3	<b>59</b>
33	1	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	3	<b>64</b>
34	1	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3	<b>58</b>
35	2	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	2	4	4	<b>67</b>
36	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	4	3	<b>58</b>
37	1	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	<b>66</b>
38	1	4	2	2	3	2	3	2	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	<b>55</b>
39	1	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	<b>55</b>
40	1	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	4	2	<b>53</b>
41	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	<b>59</b>
42	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	<b>60</b>
43	1	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	<b>58</b>
44	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	<b>54</b>
45	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	<b>60</b>

46	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	<b>53</b>
47	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>61</b>
48	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	<b>60</b>
49	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	<b>58</b>
50	1	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	<b>57</b>
51	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>62</b>
52	1	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	<b>57</b>
53	1	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	<b>60</b>
54	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	<b>60</b>
55	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	<b>60</b>
56	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	<b>63</b>
57	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	<b>59</b>
58	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	2	<b>60</b>
59	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	2	3	<b>57</b>
60	1	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	<b>59</b>
61	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	<b>58</b>
62	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>59</b>
63	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>58</b>
64	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>57</b>
65	1	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	<b>67</b>
66	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	<b>61</b>
67	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	<b>55</b>
68	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	<b>56</b>
69	1	2	2	2	4	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	4	4	2	<b>53</b>
70	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	<b>66</b>

71	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	<b>62</b>
72	1	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	<b>63</b>
73	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	<b>64</b>
74	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	<b>62</b>
75	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	<b>61</b>
76	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>60</b>
77	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	<b>59</b>
78	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	<b>61</b>
79	1	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	<b>63</b>
80	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	<b>61</b>
81	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	<b>68</b>
82	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	<b>66</b>
83	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	<b>66</b>
84	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	<b>53</b>
<b>Jumlah</b>	266	246	242	278	249	261	255	250	264	256	248	269	266	278	275	253	254	253	279	263	<b>5205</b>	
<b>MEAN</b>	3,2	2,9	2,9	3,3	3	3,1	3	3	3,1	3	3	3,2	3,2	3,3	3,3	3	3	3	3	3	3	
<b>STDEV</b>	0,5	0,7	0,5	0,7	0,6	0,6	0,4	0,5	0,5	0,4	0,7	0,5	0,6	0,7	0,7	0,7	0,6	0,6	0,6			

<b>SS</b>	19	20	8	35	15	20	8	8	17	8	20	21	23	35	35	21	15	19	34	17
<b>S</b>	60	38	58	40	51	54	71	67	62	72	40	59	53	40	38	43	56	47	44	61
<b>TS</b>	5	26	18	9	18	9	5	8	5	4	24	4	7	9	10	20	13	18	5	6
<b>STS</b>	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan di KPP Pratama Serang (2014)

Lampiran 5 Hasil Output SPSS 16.0 Variabel Y

**Tabel  
Correlations**

	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	Kesimpulan
P31 Pearson Correlation	1	.318**	.244*	.131	.318**	.057	.269	.112	.954**	.208	.216*	.193	.025	.203	.203	.330**	.190	.241	.165	.841**	.632**
Sig. (2-tailed)		.003	.025	.234	.003	.607	.013	.309	.000	.057	.048	.079	.818	.064	.064	.002	.084	.027	.134	.000	.000
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
P32 Pearson Correlation	.318**	1	.246*	.145	.253	.122	.174	.128	.324**	.142	.934**	.166	.211	.194	.151	.904**	.032	.197	.150	.216*	.692**
Sig. (2-tailed)	.003		.024	.189	.020	.271	.114	.246	.003	.199	.000	.130	.055	.077	.172	.000	.772	.073	.174	.048	.000
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
P33 Pearson Correlation	.244*	.246*	1	.037	.023	.038	.188	.214	.242**	.145	.137	.088	.095	.104	.023	.223	.085	.202	.042	.273**	.373**
Sig. (2-tailed)	.025	.024		.741	.839	.731	.087	.051	.027	.189	.213	.429	.389	.348	.838	.041	.442	.065	.707	.012	.000
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
P34 Pearson Correlation	.131	.145	.037	1	-.147	.124	.050	.023	.122	.086	.157	.098	.109	.110	.839**	-.008	-.051	-.008	.844**	.057	.433**
Sig. (2-tailed)	.234	.189	.741		.181	.260	.653	.835	.270	.439	.153	.373	.325	.320	.000	.942	.645	.939	.000	.605	.000
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
P35 Pearson Correlation	.318**	.253	.023	-.147	1	-.144	.102	.270	.326**	.058	.207	-.015	-.170	-.147	-.165	.219	.167	-.028	-.120	.315**	.235**
Sig. (2-tailed)	.003	.020	.839	.181		.191	.354	.013	.002	.600	.059	.894	.121	.181	.134	.045	.128	.803	.276	.003	.032
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
P36 Pearson Correlation	.057	.122	.038	.124	-.144	1	-.114	.048	.067	-.125	.145	.311**	.895**	.389**	.123	.107	.160	.229*	.124	.107	.421**
Sig. (2-tailed)	.607	.271	.731	.260	.191		.301	.664	.543	.258	.188	.004	.000	.000	.266	.331	.146	.036	.262	.331	.000
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
P37 Pearson Correlation	.269	.174	.188	.050	.102	-.114	1	.129	.283**	.961**	.090	.144	-.124	.143	.050	.129	.260	.182	.049	.276**	.376**





P46	Pearson Correlation	.330**	.904**	.223	-.008	.219	.107	.129	.071	.342**	.089	.874**	.262	.190	.200	-.007	1	.058	.231	-.009	.231	.625**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.041	.942	.045	.331	.242	.522	.001	.422	.000	.016	.084	.068	.953		.598	.035	.938	.034	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
P47	Pearson Correlation	.190	.032	.085	-.051	.167	.160	.260	.044	.198	.270	.060	.106	.157	.233	-.074	.058	1	.372**	-.085	.234	.341**
	Sig. (2-tailed)	.084	.772	.442	.645	.128	.146	.017	.689	.071	.013	.588	.339	.154	.033	.505	.598		.000	.440	.032	.001
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
P48	Pearson Correlation	.241	.197	.202	-.008	-.028	.229	.182	.074	.177	.189	.175	.170	.229	.156	-.057	.231	.372**	1	-.037	.102	.407**
	Sig. (2-tailed)	.027	.073	.065	.939	.803	.036	.098	.501	.107	.085	.111	.122	.036	.156	.605	.035	.000		.738	.358	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
P49	Pearson Correlation	.165	.150	.042	.844**	-.120	.124	.049	-.052	.157	.085	.162	.167	.106	.104	.930**	-.009	-.085	-.037	1	.091	.450**
	Sig. (2-tailed)	.134	.174	.707	.000	.276	.262	.656	.639	.154	.441	.141	.130	.336	.348	.000	.938	.440	.738		.412	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
P50	Pearson Correlation	.841**	.216	.273	.057	.315**	.107	.276	.157	.881**	.218	.115	.175	.083	.129	.131	.231	.234	.102	.091	1	.556**
	Sig. (2-tailed)	.000	.048	.012	.605	.003	.331	.011	.153	.000	.047	.299	.111	.453	.242	.233	.034	.032	.358	.412		.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Kesim pulan	Pearson Correlation	.632**	.692**	.373**	.433**	.235	.421**	.376**	.261*	.644**	.353**	.646**	.455**	.431**	.462**	.451**	.625**	.341**	.407**	.450**	.556**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.032	.000	.000	.016	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).











P9	.134 .223 84	.462" .000 84	.162 .141 84	.228' .037 84	.297" .006 84	.317" .003 84	.317" .003 84	.440" .000 84	.402" .000 84	.203 .064 84	.089 .418 84	.215' .050 84	.129 .241 84	.315" .004 84	.129 .241 84	.295" .006 84	.535" .000 84
P10	.238' .029 84	.509" .000 84	.128 .246 84	.051 .643 84	.408" .000 84	.289" .008 84	.322" .003 84	.553" .000 84	.480" .000 84	.043 .699 84	.168 .126 84	.316" .003 84	.161 .144 84	.423" .000 84	.161 .144 84	.39" .000 84	.606" .000 84
P11	.104 .347 84	.237' .030 84	.028 .801 84	.172 .119 84	.881" .000 84	.347" .001 84	.332" .002 84	.185 .093 84	.254" .020 84	.123 .266 84	.231' .035 84	.174 .114 84	.161 .142 84	.876" .000 84	.161 .142 84	.891" .000 84	.668" .000 84
P12	.122 .269 84	.082 .461 84	.118 .285 84	.494" .000 84	.181 .100 84	.265' .015 84	.300" .006 84	.104 .346 84	-.107 .331 84	.202 .065 84	.251' .021 84	.289" .008 84	.315" .003 84	.199 .070 84	.315" .003 84	.176 .109 84	.382" .000 84
P13	.110 .320 84	.040 .716 84	.166 .132 84	.239' .028 84	.191 .082 84	.231' .034 84	.260' .017 84	.035 .753 84	-.106 .337 84	.321" .003 84	.192 .081 84	.278' .010 84	.334" .002 84	.177 .107 84	.334" .002 84	.189 .085 84	.357" .001 84
P14	.088 .425 84	-.045 .685 84	.213 .052 84	.285" .009 84	.211 .054 84	.234" .032 84	.305" .005 84	-.026 .814 84	-.133 .229 84	.200 .068 84	.236' .031 84	.266' .014 84	.337" .002 84	.183 .096 84	.337" .002 84	.157 .153 84	.355" .001 84
P15	1 84	.381*" .000 84	.000 1.000 84	.066 .548 84	.158 .151 84	.313" .004 84	.260' .017 84	.383" .000 84	.080 .470 84	.048 .662 84	.131 .234 84	.356" .001 84	.172 .118 84	.196 .074 84	.172 .118 84	.198 .071 84	.407" .000 84
P16	.381" .000 84	1 84	.057 .609 84	.144 .192 84	.250' .022 84	.270' .013 84	.201 .066 84	.943" .000 84	.383" .000 84	.218' .046 84	.122 .270 84	.172 .118 84	.040 .716 84	.271' .013 84	.040 .716 84	.302" .005 84	.586" .000 84
P17	.000 1.000 84	.057 .609 84	1 84	.374" .000 84	.105 .340 84	-.086 .439 84	.245' .024 84	.054 .623 84	.077 .485 84	-.117 .290 84	.277' .011 84	.069 .535 84	.172 .118 84	.081 .463 84	.172 .118 84	.080 .471 84	.257" .018 84
	.066	.144	.374"	1	.148	.282"	.321"	.102	-.041	.104	.434"	.340"	.359"	.137	.359"	.156	.421"

P18	.548 84	.192 84	.000 84		.180 84	.009 84	.003 84	.356 84	.709 84	.346 84	.000 84	.002 84	.001 84	.213 84	.001 84	.156 84	.000 84
P19	.158 84	.250' 84	.105 84	.148 84	1 84	.358" 84	.325" 84	.243' 84	.287" 84	.086 84	.309" 84	.208 84	.191 84	.937" 84	.191 84	.948" 84	.726" 84
P20	.313" 84	.270' 84	-.086 84	.282" 84	.358" 84	1 84	.399" 84	.197 84	.147 84	.010 84	.466" 84	.521" 84	.317" 84	.329" 84	.317" 84	.346" 84	.566" 84
P21	.260' 84	.201 84	.245' 84	.321" 84	.325" 84	.399" 84	1 84	.184 84	.089 84	.252' 84	.401" 84	.383" 84	.365" 84	.354" 84	.365" 84	.361" 84	.574" 84
P22	.383" 84	.943" 84	.054 84	.102 84	.243' 84	.197 84	.184 84	1 84	.418" 84	.211 84	.082 84	.182 84	.056 84	.263' 84	.056 84	.271' 84	.581" 84
P23	.080 84	.383" 84	.077 84	-.041 84	.287" 84	.147 84	.089 84	.418" 84	1 84	-.110 84	-.074 84	.104 84	.141 84	.302" 84	.141 84	.296" 84	.459" 84
P24	.048 84	.218' 84	-.117 84	.104 84	.086 84	.010 84	.252' 84	.211 84	-.110 84	1 84	.101 84	.233" 84	.152 84	.087 84	.152 84	.118 84	.243' 84
P25	.131 84	.122 84	.277' 84	.434" 84	.309" 84	.466" 84	.40" 84	.082 84	-.074 84	.101 84	1 84	.317" 84	.232' 84	.259' 84	.232' 84	.245 84	.419" 84
P26	.356" 84	.172 84	.069 84	.340" 84	.208 84	.521" 84	.383" 84	.182 84	.104 84	.233' 84	.317" 84	1 84	.433" 84	.236' 84	.433" 84	.198 84	.531" 84



P27	.172 .118 84	.040 .716 84	.172 .118 84	.359" .001 84	.191 .081 84	.317" .003 84	.365" .001 84	.056 .615 84	.141 .200 84	.152 .167 84	.232' .034 84	.433" .000 84	1  84	.163 .139 84	1.000" .000 84	.164 .136 84	.559" .000 84
P28	.196 .074 84	.271' .013 84	.081 .463 84	.137 .213 84	.937" .000 84	.329" .002 84	.354" .001 84	.263' .016 84	.302" .005 84	.087 .434 84	.259' .017 84	.236' .031 84	.163 .139 84	1  84	.163 .139 84	.947" .000 84	.731" .000 84
P29	.172 .118 84	.040 .716 84	.172 .118 84	.359" .001 84	.191 .081 84	.317" .003 84	.365" .001 84	.056 .615 84	.141 .200 84	.152 .167 84	.232' .034 84	.433" .000 84	1.000" .000 84	.163 .139 84	1  84	.164 .136 84	.559" .000 84
P30	.198 .071 84	.302" .005 84	.080 .471 84	.156 .156 84	.948" .000 84	.346" .001 84	.361" .001 84	.271' .013 84	.296" .006 84	.118 .284 84	.245' .025 84	.198 .071 84	.164 .136 84	.947" .000 84	.164 .136 84	1  84	.731" .000 84
Total	.407" .000 84	.586" .000 84	.257' .018 84	.421" .000 84	.726" .000 84	.566" .000 84	.574" .000 84	.581" .000 84	.459" .000 84	.243' .026 84	.419" .000 84	.531" .000 84	.559" .000 84	.731" .000 84	.559" .000 84	.731" .000 84	1  84

## Lampiran 5 Hasil Output SPSS 16.0

### Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X

#### (Uji Butir Pertanyaan Stres Kerja)

Uji Validitas Variabel X			
N0. Item	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
P1	0,559	0,3	Valid
P2	0,682	0,3	Valid
P3	0,319	0,3	Valid
P4	0,595	0,3	Valid
P5	0,459	0,3	Valid
P6	0,602	0,3	Valid
P7	0,559	0,3	Valid
P8	0,682	0,3	Valid
P9	0,535	0,3	Valid
P10	0,606	0,3	Valid
P11	0,668	0,3	Valid
P12	0,382	0,3	Valid
P13	0,357	0,3	Valid
P14	0,355	0,3	Valid
P15	0,407	0,3	Valid
P16	0,586	0,3	Valid
P17	0,257	0,3	Tidak valid
P18	0,421	0,3	Valid
P19	0,726	0,3	Valid
P20	0,566	0,3	Valid
P21	0,574	0,3	Valid
P22	0,561	0,3	Valid
P23	0,459	0,3	Valid
P24	0,243	0,3	Tidak Valid
P25	0,419	0,3	Valid
P26	0,531	0,3	Valid
P27	0,559	0,3	Valid
P28	0,731	0,3	Valid
P29	0,559	0,3	Valid
P30	0,731	0,3	Valid

Sumber : Penelit, *Output SPSS 16.0 yang diolah*, 2014

**Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Y**  
**(Uji Butir Pernyataan Kinerja)**

<b>Uji Validitas Variabel Y</b>			
<b>N0 Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>kesimpulan</b>
P31	0,632	0,3	Valid
P32	0,692	0,3	Valid
P33	0,373	0,3	Valid
P34	0,433	0,3	Valid
P35	0,235	0,3	Tidak valid
P36	0,421	0,3	Valid
P37	0,376	0,3	Valid
P38	0,261	0,3	Tidak Valid
P39	0,644	0,3	Valid
P40	0,353	0,3	Valid
P41	0,626	0,3	Valid
P42	0,455	0,3	Valid
P43	0,431	0,3	Valid
P44	0,462	0,3	Valid
P45	0,451	0,3	Valid
P46	0,625	0,3	Valid
P47	0,341	0,3	Valid
P48	0,407	0,3	Valid
P49	0,45	0,3	Valid
P50	0,556	0,3	Valid

**Sumber : Penelit, *Output SPSS 16.0 yang diolah, 2014***

**Uji Reliabelitas Variabel X  
(Stres Kerja)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	28

**Sumber : Penelit, *Output SPSS 16.0* yang diolah, 2014**

**Uji reliabilitas Variabel Y  
(Kinerja)**

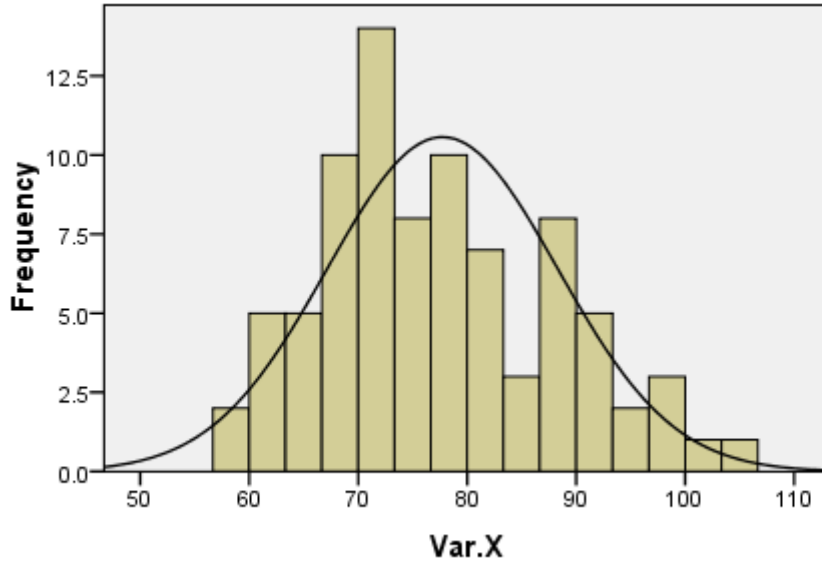
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	18

**Sumber : Penelit, *Output SPSS 16.0* yang diolah, 2014**

GRAPH

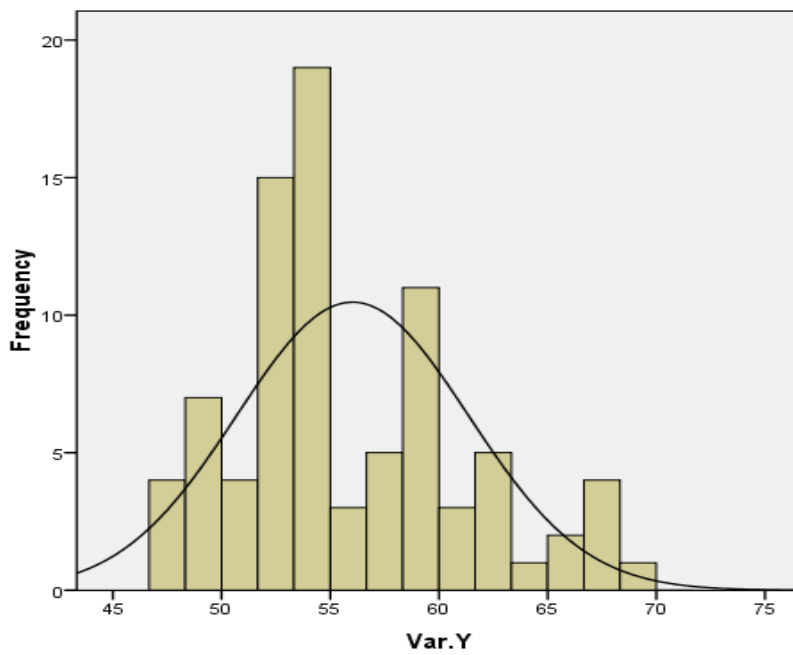
/HISTOGRAM (NORMAL) =Var . X.



Mean =77.73  
Std. Dev. =10.571  
N =84

GRAPH

/HISTOGRAM (NORMAL) =Var . Y.



Mean =56.02  
Std. Dev. =5.332  
N =84

## Pengujian Hipotesis

**CORRELATIONS**  
/VARIABLES=Var.X Var.Y/  
PRINT=TWOTAIL NOSIG/MISSING=PAIRWISE.

### Correlations

		Var.X	Var.Y
Var.X	Pearson Correlation	1	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	84	84
Var.Y	Pearson Correlation	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	84	84

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.595	2.456		9.608	.000
	Var.X	.417	.031	.827	13.326	.000

a. Dependent Variable: Var.Y

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1614.434	1	1614.434	177.573	.000 <sup>a</sup>
	Residual	745.518	82	9.092		
	Total	2359.952	83			

a. Predictors: (Constant), Var.X

b. Dependent Variable: Var.Y

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 <sup>a</sup>	.684	.680	3.015

a. Predictors: (Constant), Var.X

**Lampiran 7 Hasil Dokumentasi**



**Suasana Penerimaan SPT Tahunan di KPP Pratama Serang  
Sumber : Dokumentasi Peneliti di KPP Pratama Serang (2014)**



**Kondisi dan Situasi Penerimaan SPT Tahunan di KPP Pratama Serang  
Sumber : Dokumentasi Peneliti di KPP Pratama Serang (2014)**

**Lampiran 7 Hasil Dokumentasi**



**Suasana Saat Penerimaan SPT Tahunan di KPP Pratama Serang  
Sumber : Dokumentasi Penerliti di KPP Pratama Serang (2014)**



**Suasana Ramai Saat Penerimaan SPT Tahunan di KPP Pratama Serang  
Sumber : Dokumentasi Peneliti di KPP Pratama Serang (2014)**



## Lampiran 7 Hasil Dokumentasi



**Kegiatan pengajian yang dilaksanakan pegawai KPP Pratama Serang**  
**Sumber : Dokumentasi Peneliti di KPP Pratama Serang (2014)**



**Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang**  
**Sumber [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)**

**Lampiran 7 Hasil Dokumentasi**



**Kegiatan Penerimaan SPT Tahunan melalui e-filing  
Sumber : Dokumentasi Peneliti di KPP Pratama Serang (2014)**



**Kegiatan Penerimaan SPT Tahunan melalui e-filing  
Sumber : Dokumentasi Peneliti di KPP Pratama Serang (2014)**

**DAFTAR HADIR BIMBINGAN**

NO	HARI/TGL	URAIAN	TTD
	28/11 2014	Perbaiki Bab 4	3
	15/12 2014	Acc Bab 4 dan Bund Bab 5	3
	5/1 2015	perbaiki kesimpulan & saran	3
	13/1 - 2015	Jengklepi harjo (Uj. normalisasi kelas resepsi) Acc sidang ke pembimbing 2	3
	29/1 2015	Acc sidang	3

Serang, .....20.....  
Ketua Prodi

Rina Yulianti, M.Si  
NIP. 197407052006042011

**PATATAN :**

- Kartu ini harap dibawa setiap kali bimbingan dan diperlihatkan ketika pendaftaran skripsi
- Syarat Sidang Skripsi:
  - ACC Sidang Dosen Pembimbing 1 & 2
  - Mengisi form pendaftaran sidang & pernyataan orisinalitas skripsi
  - Mengisi form biodata pembuatan ijazah dan transkrip nilai
  - Surat Bebas SPP dari BAUK
  - Melampirkan Ijazah SMA
  - Transkrip Nilai Sementara
  - Foto Hitam Putih 4x6 (3 lbr), 3x4 (3 lbr), foto berwarna 3x4 (1 lbr)
  - Soft Cover Skripsi 3 buah (ttt pembimbing 1 & 2 serta dekan)

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

NAMA : Nafisaturohmah  
 NIM : 6661103381  
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang  
 PEMBIMBING I : Irah Ema Jumiaty M.Si  
 PEMBIMBING II : Rina Yulianti, M.Si

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

DAFTAR HADIR BIMBINGAN

J	HARI/TGL	URAIAN	TTD
	19-12-2013	Bimbingan Judul, Revisi lokus Penelitian	
	9-1-2014	Bimbingan BAB I, Perbaiki LBM, Identifikasi Masalah	
	24-2-2014	Bimbingan BAB I, dan BAB II tambahkan Masalah yang ada di lokasi, tambahkan teori	
	3-3-2014	Bimbingan, Revisi BAB II & BAB III	
	17-3-2014	Acc BAB I s.d 3 ke Pembimbing 2	
	4-4-2014	Perbaiki BAB I LBM Perbaiki BAB II Penelitian terdahulu	
	15-4-2014	perbaiki BAB I LBM paparkan pekerjaan pegawai yang kemungkinan timbul stres,	

DAFTAR HADIR BIMBINGAN

NO	HARI/TGL	URAIAN	TTD
8	24-4-2014	Perbaiki Pengetikan - Di angket hrs jelas per item. jgn menggunakan dan	
		Acc pembimbing 2 4Hr Bab 1 & 3	
	4-Sept 2014	Acc ke lapangan	
	15/9-2014	Acc ke lapangan Acc lapangan	
	10/10 2014	-Perbaiki/penulisan di bab I - Pengetikan diperbaiki - Tambahkan hasil wawancara - ra di bab II - Kesimpulan & Saran di perbaiki	
	29-10-2014	Perbaiki bab III & Saran	
	29/10-2014	Acc pembimbing 2	

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### I. Data Pribadi

Bahwa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nafisaturohmah  
Tempat, Tanggal, lahir : Serang, 13 Maret 1992  
Jenis kelamin : perempuan  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Kp. Masigit RT/RW 017/004 Ds. Ciomas  
Kec. Padarincang Kab. Serang  
Agama : Islam  
Email : *nafisaturrohmah@ymail.com*  
No HP : 081911155601

### II. Pendidikan Formal

- SD Negeri 1 Ciomas (1999 – 2004)
- MTS Negeri Model Padarincang (2004 – 2007)
- SMA Negeri 1 Ciomas (2007 – 2010)
- Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (2010 – 2015)

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Serang, Januari 2015

Nafisaturohmah