

PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANWIL DJP SUMUT II PEMATANGSIANTAR

Oleh :

Trywan Nadeak

S1 Manajemen

Darwin Lie, Marisi Butarbutar, Efendi

Abstrak

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui gambaran stres kerja, konflik kerja dan kinerja pegawai pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar. 2) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar.

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Stres kerja tinggi, konflik kerja tinggi serta kinerja pegawai baik. 2) Hasil analisis regresi adalah $= 105,312 - 0,214X_1 - 0,138X_2$, artinya stres kerja dan konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. 3) Hasil analisis korelasi diperoleh nilai $r = 0,294$ artinya hubungan rendah antara stres kerja, konflik kerja dengan kinerja pegawai. Tinggi rendahnya kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh stres kerja dan konflik kerja sebesar 8,6% sedangkan sisanya sebesar 91,4% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kemampuan, motivasi, disiplin kerja dan lain-lain. 4) Hipotesis penelitian H_0 ditolak, artinya stres kerja dan konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar baik secara simultan dan parsial.

Kata Kunci: Stres Kerja, Konflik Kerja dan Kinerja Pegawai

ABSTRACT

The purpose of this research is: 1) To know the description of job stress, workplace conflicts and employee performance at Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar. 2) To know the effect work stress and conflict influence on the performance of work at Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar.

Result of research can be concluded as follows. 1. work stress is high labor conflict and good employee performance. 2. The result of analysis regressing is $= 105,312 - 0,214X_1 - 0,138X_2$, that is job stress and work conflicts negatively affect employee performance. 3. Correlation analysis results obtained value $r = 0,294$, that is a low correlation between job stress, work conflict, with the employee's performance. The level of employee performance can be explained by the stress of work and labor conflicts by 8,6% while the remaining 91,4% influenced by other factors such as ability, motivation, work discipline and others. 4. Hypothesis research H_0 Rejected, its means work stress and work conflict a significant negative effect on the performance of employees in offices DJP Sumut II Pematangsiantar.

Keyword: Work Stress, Labor Conflict and the Employee performance

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara II (Kanwil DJP Sumut II) Pematangsiantar merupakan instansi yang berada dibawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang memiliki tugas mengamankan penerimaan pajak dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Tentunya diharapkan memiliki pegawai sebagai sumber daya manusia yang memiliki kinerja optimal, yang ditunjukkan dengan prestasi yang maksimal. Kinerja pegawai menjadi hal yang perlu diperhatikan dengan cukup serius oleh perusahaan, karena kinerja pegawai dengan segala aspek yang ada di dalamnya akan memberikan dampak secara langsung terhadap perusahaan.

Salah satu yang menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja adalah stres kerja. Pegawai bisa merasa stres dengan tuntutan tugas yang terlalu berat seperti dalam melakukan pekerjaan pegawai mendapatkan tugas keluar kota tetapi tugas masih

ada yang belum terselesaikan dikantor, tuntutan peran yang membingungkan seperti pegawai melakukan penggantian tugas dengan pegawai lainnya, tuntutan antarpribadi yang dimaksud yaitu tuntutan sosial yang diberikan pegawai terhadap pegawai lainnya, struktur organisasi yang berubah-ubah dikarenakan adanya pergantian tempat pegawai atau mutasi pegawai dan kepemimpinan yang kurang berpihak terhadap pegawai.

Konflik kerja juga merupakan hal yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Konflik yang dominan terjadi di Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar adalah konflik antara rekan sekerja yaitu kurang adanya rasa saling mendukung dalam mengerjakan pekerjaan sebagai *team*, terjadinya mutasi pada para pegawai di tempat kerja dan pengejaran status juga mengakibatkan konflik.

2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana gambaran stres kerja, konflik kerja dan kinerja pegawai pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar.

- b. Bagaimana pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar secara simultan maupun parsial.

3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui gambaran stres kerja, konflik kerja dan kinerja pegawai pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar.
- b. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar secara simultan maupun parsial.

4. Metode Penelitian

Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, metode kuisioner, metode wawancara dan metode dokumentasi.

B. LANDASAN TEORI

1. Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Daft (2002:8), manajemen adalah pencapaian sasaran-sasaran organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan sumber daya organisasi. Menurut Mathis dan John (2006:3), manajemen sumber daya manusia (*human resource-HR management*) adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif guna mencapai tujuan-tujuan organisasional.

Menurut Mondy (2008:4), fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

- 1) Penyediaan staf
Penyediaan staf (*staffing*), merupakan proses yang menjamin suatu organisasi untuk selalu memiliki jumlah pegawai yang tepat dengan keahlian-keahlian yang memadai dalam perkerjaan dan waktu yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi.
- 2) Pengembangan Sumber Daya Manusia
Pengembangan sumber daya manusia adalah fungsi manajemen sumber daya manusia yang tidak hanya terdiri atas pelatihan atau pengembangan namun juga aktivitas-aktivitas perencanaan dan pengembangan karir individu, pengembangan organisasi, serta manajemen dan penilaian kinerja.
- 3) Kompensasi
Yaitu semua yang mencangkup imbalan total yang diberikan kepada karyawan sebagai timbal balik untuk jasa mereka.
- 4) Keselamatan dan Kesehatan
Keselamatan adalah perlindungan bagi pegawai dari luka-luka yang disebabkan kecelakaan yang terkait dengan perkerjaan. Kesehatan adalah

bebasnya para pegawai dari sakit secara fisik ataupun emosi.

2. Stres Kerja

Menurut Robbins (2006:793), stres kerja adalah kondisi dinamik didalam bekerja yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Menurut Luthans (2006:441), stres kerja adalah respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi.

Menurut Robbins (2006:796), faktor-faktor organisasi yang dapat dipakai untuk mengukur stres kerja seorang karyawan adalah sebagai berikut:

- 1) Tuntutan tugas, merupakan faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu itu (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata letak kerja fisik.
- 2) Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai fungsi peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi itu.
- 3) Tuntutan antar pribadi, tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stress yang cukup besar, khususnya diantara para karyawan yang memiliki kebutuhan sosial yang tinggi.
- 4) Stuktur organisasi, menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan dimana keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada karyawan merupakan contoh variable struktural yang dapat merupakan potensi sumber stres.
- 5) Kepemimpinan organisasi, menggambarkan gaya manajerial eksekutif senior organisasi.

3. Konflik Kerja

Menurut Robbins (2008:173), Konflik adalah sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain memengaruhi secara negatif, atau akan memengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi kepedulian atau kepentingan pihak pertama. Menurut Luthans (2006:449), konflik merupakan kejadian yang terjadi pada intraindividu yang menyebabkan frustrasi, kelaianan tujuan dan perbedaan peranan.

Berdasarkan jenisnya, Robbins dan Timothy (2008:175), membagi konflik menjadi dua macam, yaitu: konflik fungsional (*Functional Conflict*), yaitu konflik yang mendukung pencapaian tujuan kelompok dan konflik disfungsional (*Dysfunctional Conflict*), yaitu konflik yang merintangai pencapaian tujuan kelompok. Berikut jenis konflik fungsional dan disfungsional sebagai berikut:

- 1) Konflik fungsional :
 - a) Bersaing untuk meraih prestasi.
 - b) Pergerakan positif menuju tujuan.

- c) Merangsang kreatifitas danInovasi.
 - d) Dorongan melakukan perubahan.
- 2) Konflik Disfungsional :
- a) Mendominasi diskusi.
 - b) Tidak senang bekerja dalam kelompok.
 - c) Benturan kepribadian.
 - d) Perselisihan antar individu.
 - e) Ketegangan.

4. Kinerja

Menurut Mathis dan John (2006:113), kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Dalam pasal 1 ayat 2 Peraturan Pemerintah no. 46 tahun 2011 tentang penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil. Secara umum, penilaian prestasi kerja PNS dibagi dalam 2 (dua) unsur yaitu:

1) Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)

Sasaran kerja pegawai (SKP) merupakan rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS dan dilakukan berdasarkan kurun waktu tertentu. Sasaran kerja pegawai meliputi unsur:

- a) Kuantitas merupakan ukuran jumlah atau banyaknya hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai.
- b) Kualitas merupakan ukuran mutu setiap hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai.
- c) Waktu merupakan ukuran lamanya proses setiap hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai.
- d) Biaya merupakan besaran jumlah anggaran yang digunakan setiap hasil kerja oleh seorang pegawai.

2) Perilaku Kerja

Perilaku kerja merupakan setiap tingkah laku, sikap atau tindakan yang dilakukan seorang PNS yang seharusnya dilakukan atau tidak dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun unsur perilaku kerja meliputi :

- a) Orientasi Pelayanan
Orientasi pelayanan merupakan sikap dan perilaku PNS dalam memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani antara lain meliputi masyarakat, atasan, rekan sekerja, unit kerja terkait, dan instansi lain.
- b) Integritas
Integritas merupakan kemampuan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika dalam organisasi.
- c) Komitmen
Komitmen merupakan kemauan dan kemampuan untuk menyelaraskan sikap dan tindakan PNS untuk mewujudkan tujuan organisasi dan mengutamakan kepentingan diri sendiri, seseorang dan golongan.
- d) Disiplin
Disiplin merupakan kesanggupan PNS untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-

undangan dan peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.

- e) Kerjasama
Kerjasama merupakan kemauan dan kemampuan PNS untuk bekerjasama dengan rekan sekerja serta intansi lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan tanggungjawab yang ditentukan sehingga tercapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.
- f) Kepemimpinan
Kepemimpinan kemampuan dan kemauan PNS untuk memotivasi dan mempengaruhi bawahan atau orang lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi (bagi PNS yang menduduki jabatan struktural).

5. Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja

Menurut Luthans (2006:455), stres tidak secara otomatis buruk bagi karyawan perseorangan atau kinerja organisasi mereka. Stres kerja yang ada pada karyawan dapat menyebabkan tingkat konsentrasi dan kemampuan untuk berpikir secara baik berkurang, akan tetapi stres kerja dapat juga meningkatkan kinerja jika dikelola dengan baik. Dan juga dengan adanya konflik kerja yang dapat dikelola dengan baik akan menciptakan kinerja pegawai yang baik pula, dikarenakan konflik kerja juga dapat dikelola dengan baik untuk meningkatkan kinerja akan tetapi jika tidak dapat dikelola dengan baik maka menyebabkan dampak yang negatif atau tidak baik terhadap karyawan. Oleh karena itu stres kerja dan konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

C. PEMBAHASAN

1. Analisa

a. Deskriptif Kualitatif

Analisa deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi mengenai tanggapan dari pegawai mengenai Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar. Setelah kuesioner diolah, maka nilai-nilai jawaban dari setiap data responden dibagi menjadi beberapa kelas interval.

Tabel 1
Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden

Nilai Interval	Kategori		
	Stres Kerja	Konflik Kerja	Kinerja Pegawai
1,00 – 1,80	Sangat Rendah	Sangat Rendah	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Rendah	Rendah	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Cukup Tinggi	Cukup Tinggi	Cukup Baik
3,41 – 4,20	Tinggi	Tinggi	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Baik

Sumber: hasil pengolahan data.

1) Gambaran Stres Kerja Pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar.

Pada indikator pekerjaan individu berada pada rata-rata 4,01 dengan kriteria jawaban tinggi, hal ini karena tingginya tingkat beban kerja yang ditanggung oleh pegawai tersebut. Untuk indikator kondisi kerja berada pada rata-rata 4,30, responden memberikan kriteria jawaban sangat tinggi, hal ini karena para pegawai dituntut dalam menyelesaikan pekerjaannya walaupun dalam kondisi fisik maupun pikiran saat tidak baik.

Pada indikator tata letak kerja fisik berada pada rata-rata 4,12, responden memberikan kriteria jawaban tinggi, hal ini terjadi karena pegawai yang mengalami stres tidak memiliki tata letak kerja fisik yang baik. Kemudian untuk dimensi Tuntutan peran pada indikator peran ganda berada pada rata-rata 4,28 dengan kriteria sangat tinggi, hal ini pegawai tidak dapat menjalankan tuntutan tugas dengan peran ganda saat mengalami stres. Sedangkan pada indikator tingkat pemahaman pegawai responden menyatakan tinggi pada rata-rata 4,17, hal ini karena setiap pegawai ada yang kurang memahami peran atau fungsi dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pada indikator dukungan sosial antar pegawai berada pada rata-rata 4,12 dengan tinggi, hal ini karena setiap pegawai Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar kurang mendekatkan diri antar sesama pegawai. Sementara pada indikator memahami kepribadian buruk para pegawai berada pada rata-rata 4,06 dengan kategori tinggi, hal ini karena setiap pegawai kurang mendekatkan diri terhadap sesama pegawai dan kurang peduli terhadap rekan kerja.

Pada Indikator dimensi struktur organisasi pada dimensi penentuan tingkat diferensiasi struktur organisasi pada Kanwil responden memberikan rata-rata jawaban 4,12 dengan tinggi, hal ini karena para pegawai Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar menjalankan peran terkait struktur organisasi yang ada. Pada indikator tingkat aturan dan peraturan responden memberikan dengan nilai rata-rata 4,28 dengan kriteria sangat tinggi, hal ini karena para pegawai Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar kurang menjalankan dan mematuhi aturan yang telah ditetapkan.

Pada indikator sistem pengambilan keputusan berada para rata-rata 4,01 dengan kriteria jawaban tinggi, hal ini dikarenakan para pegawai kurang mampu dalam menetapkan atau memutuskan suatu permasalahan dikarenakan saat menentukan keputusan sedang mengalami stres. Kemudian untuk dimensi kepemimpinan pada indikator gaya kepemimpinan pada Kanwil responden merespon dengan rata-rata 3,98 dengan kriteria tinggi, hal ini karena pimpinan Kanwil kurang mendekatkan diri terhadap para pegawai. Selanjutnya pada indikator kepedulian pegawai terhadap pegawai baru dengan rata-rata 4,11 responden merespon dengan kriteria tinggi, hal ini dikarenakan kurangnya kepedulian dan kurangnya pendekatan diri antar pegawai dengan pegawai baru.

2) Gambaran Pengawasan Karyawan Pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar

Pada indikator persaingan di dalam mencapai prestasi kerja berada pada rata-rata 4,07 dengan kriteria jawaban tinggi, dikarenakan pendidikan dan pelatihan pegawai kurang rutin di laksanakan bagi pegawai yang memiliki kemampuan. Demikian juga pada indikator pergerakan positif yang ada di Kanwil dalam mencapai tujuan berada pada rata-rata 4,14 dengan kriteria jawaban tinggi, hal ini dikarenakan pegawai Kanwil kurang menjaga sikap dalam melakukan pergerakan positif agar tidak terjadi konflik antar pegawai satu sama lainnya.

Pada indikator kreatifitas dan inovasi berada pada rata-rata 4,08 dengan kriteria tinggi, hal ini dikarenakan pegawai Kanwil mengalami konflik anatar pegawai dan menyebabkan kreatifitas maupun inovasi kurang berjalan dengan lancar. Pada indikator tindakan yang diberikan pegawai dalam melakukan perubahan Kanwil berada pada rata-rata 4,20 dengan kriteria tinggi, hal ini dikarenakan kurangnya pendekatan pimpinan kepada pegawai dan cara memimpin yang kurang tidak dapat diterima para pegawai sehingga perubahan pada Kanwil tidak berjalan dengan baik.

Pada indikator perasaan dalam melakukan diskusi yang mendominasi responden merespon dengan nilai rata-rata 4,15 dengan kriteria tinggi, hal ini dikarenakan setiap dikusi yang dilakukan pegawai kurang diterima pegawai dengan baik karena terjadi selisih paham dan perbedaan pikiran antar pegawai. Untuk indikator perasaan saat diberikan tugas dengan berkelompok responden merespon dengan nilai rata-rata 4,17 dengan kriteria tinggi, hal ini dikarenakan tugas yang diberikan kepada pegawai selalu memilih dikerjakan sendiri dan memndominasi.

Pada indikator perasaan anda jika mendapatkan benturan kepribadian dengan pegawai lain responden merespon dengan nilai rata-rata 4,30 dengan kriteria tinggi, hal ini dikarenakan pegawai Kanwil jika mendapat permasalahan kepribadian dengan sesama rekan kerja tidak dapat diselesaikan dengan baik. Pada indikator perasaan saat mengalami perselisihan antar pegawai responden merespon dengan nilai rata-rata 4,00 dengan kriteris tinggi, hal ini dikarenakan perselisihan antar pegawai Kanwil mengganggu pekerjaan dalam pencapaian tujuan organisasi. Berikutnya pada indikator tingkat ketegangan pikiran yang terjadi responden merespon dengan nilai rata-rata 4,00 dengan kriteria tinggi, hal ini dikarenakan ketegangan yang terjadi antar sesama pegawai akan mengganggu pekerjaan dalam pencapaian tujuan organisasi ini dapat dilihat dari kekakuan setiap pegawai Kanwil.

3) Gambaran Kinerja Pegawai Pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar

Pada indikator pertanggungjawaban hasil kerja berada pada rata-rata 4,13, dengan kriteria jawaban baik dikarenakan pegawai Kanwil DJP Sumut II Pematangsintar bertanggung jawab akan pekerjaan yang telah di berikan kepadanya,

selanjutnya indikator tentang tingkat pencapaian target kerja berada pada rata-rata 4,01 dengan kriteria jawaban baik, hal ini terjadi karena pegawai memiliki antusias untuk mencapai target kerja yang baik.

Pada indikator hasil kerja dengan rata-rata 3,88 dengan kriteria baik. Selanjutnya indikator tentang ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan responden memberikan nilai rata-rata 4,13 dengan kriteria baik. Pada indikator kerapian dalam menyelesaikan pekerjaan berada pada nilai 4,07 yang artinya responden memberikan kriteria jawaban baik, hal ini terjadi karena pegawai Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar teliti dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Pada indikator tentang efisiensi waktu dalam menyelesaikan pekerjaan responden memberi respon baik dengan kriteria rata-rata jawaban 4,06, hal ini dikarenakan para pegawai bersaing dengan positif untuk menyelesaikan pekerjaan mereka masing-masing. Dan pada indikator tentang pencapaian menyelesaikan pekerjaan dengan tenggang waktu responden memberi jawaban baik dengan rata-rata 4,05. Untuk dimensi biaya pada indikator tentang jumlah anggaran yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan nilai rata-rata 4,06 responden memberikan respon baik.

Pada indikator tentang jumlah biaya yang diberikan untuk keperluan pegawai setiap tahunnya dengan rata-rata jawaban 4,01 responden memberikan kriteria jawaban baik. Sedangkan pada dimensi orientasi pelayanan pada indikator sikap dalam memberi pelayanan dengan rata-rata nilai 4,12 responden memberikan respon baik, hal ini terjadi karena pegawai Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Pada indikator dalam melayani dengan rata-rata 4,13 responden memberikan kriteria baik. Selanjutnya dimensi integritas pada indikator etika dalam bekerja dengan rata-rata nilai 4,18 responden memberikan kriteria jawaban baik, ini terjadi karena pegawai Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar memiliki etika yang baik dalam bekerja dan dalam berperilaku.

Pada indikator tentang konsistensi dalam bekerja diberikan dengan rata-rata jawaban 4,27 responden memberikan respon sangat baik, hal ini terjadi karena pegawai Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar selalu konsisten dalam melaksanakan pekerjaan. Dimensi komitmen pada indikator tentang tingkat kemauan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan rata-rata nilai 4,01 responden memberikan jawaban baik, sedangkan pada indikator tentang tanggung jawab dalam bertindak dengan rata-rata 3,97 responden memberikan jawaban baik.

Pada indikator tingkat kehadiran responden memberikan jawaban baik dengan rata-rata 4,11, hal ini terjadi karena pegawai Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar mematuhi peraturan dan memiliki disiplin diri. Pada indikator tentang kepatuhan dalam menaati peraturan dengan rata-rata nilai 4,09 responden memberikan jawaban baik, ini terjadi

karena pegawai Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pada indikator tentang hubungan kerjasama dengan sesama pegawai dan atasan dengan rata-rata nilai 4,15 responden memberikan jawaban baik, ini terjadi karena para pegawai Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar selalu menjaga hubungan yang baik antar pegawai dan kepada atasan. Sedangkan pada indikator tentang pertanggungjawaban kerja dengan rata-rata nilai 3,89 responden memberikan jawaban baik, hal ini karena pegawai mampu mempertanggungjawabkan hasil kerja yang telah dilaksanakan. Pada dimensi kepemimpinan pada indikator tentang pimpinan dalam mempengaruhi pegawai dengan rata-rata nilai 4,01 responden memberikan jawaban baik, hal ini terjadi karena pemimpin pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar memiliki karisma dalam memimpin dan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi para pegawai untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pada indikator tentang cara pemimpin memotivasi pegawai dengan rata-rata nilai 4,06 responden memberikan jawaban baik, ini terjadi karena pemimpin memiliki hubungan yang baik dengan para pegawai dan pimpinan mampu memotivasi pegawai Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar agar selalu giat dalam bekerja.

b. Deskriptif Kuantitatif

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dimana X adalah stres kerja dan konflik kerja, dan Y adalah kinerja pegawai. Dengan menggunakan SPSS versi 17, maka hasil regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	105,312	6,940	
1 Stres Kerja	-,214	,102	-,206
Konflik Kerja	-,138	,065	-,207

a. *Dependent Variable:* Kinerja pegawai

Sumber: data primer hasil pengolahan data SPSS Versi 17

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 17 di atas, diperoleh model persamaan $= 105,312 - 0,214X_1 - 0,138X_2$, artinya terdapat pengaruh yang negatif antara stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar.

2) Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Perhitungan korelasi berupa derajat atau kedalaman hubungan fungsional yang menjelaskan hubungan antar perubahan, dinyatakan dengan yang dinamakan koefisien korelasi yang sering disimbolkan dengan r.

Tabel 3
Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,294 ^a	,086	,067	6.744

a. *Predictors:* (Constant), (stres kerja), (konflik kerja)

b. *Dependent Variable:* (kinerja pegawai)

Sumber: data primer hasil pengolahan kuesioner menggunakan SPSS Versi 17.

Dari hasil koefisien korelasi pada tabel di atas, diperoleh nilai $r = 0,294$, yang artinya terdapat hubungan yang rendah antara stres kerja, konflik kerja dengan kinerja pegawai pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar, sesuai dengan kriteria tingkat hubungan pada tabel 4. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) = 0,086, artinya baik tidaknya kinerja pegawai pada kantor Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar sebesar 8,6% dapat dijelaskan oleh stress kerja dan konflik kerja, sedangkan sisanya sebesar 91,4% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kemampuan, motivasi, disiplin kerja, kepemimpinan dan sebagainya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

3) Pengujian Hipotesis

a) Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan secara simultan yaitu dilakukan untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis, pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel stress kerja dan konflik yang diuji berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Jika tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan program aplikasi SPSS Versi 17.

Tabel 4
Hasil Uji F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	408,336	2	204,168	4,489	,014 ^b
1 Residual	4321,052	95	45,485		
Total	4729,388	97			

a. *Predictors:* (Constant), Stres Kerja, Konflik Kerja

b. *Dependent Variable:* Kinerja Pegawai

Sumber: data primer hasil pengolahan kuesioner menggunakan SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $4,489 > F_{tabel}$ dengan (0,05 ; 2 vs 95) sebesar 3,09, atau dengan taraf signifikan 0,014 < 0,05, maka H_0 ditolak, artinya stress kerja dan konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar secara simultan.

b) Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan secara parsial yaitu dilakukan untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis, pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel stress kerja dan

konflik kerja yang diuji berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Jika tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan program aplikasi SPSS Versi 17.

Tabel 5
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	t	Sig.
(Constant)	15,176	,000
1 Stres kerja	-2,096	,039
Konflik Kerja	-2,111	,037

a. *Dependent Variable:* Kinerja Pegawai

Sumber: data primer hasil pengolahan kuesioner menggunakan SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai t_{hitung} pada stress kerja sebesar $-2,096 < t_{tabel} -1,9852$ atau dengan taraf signifikan $0,039 < 0,05$, maka H_0 ditolak artinya stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Nilai t_{hitung} pada konflik kerja sebesar $-2,111 < t_{tabel} -1,9852$, atau dengan taraf signifikan $0,037 < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar.

2. Evaluasi

a. Stres Kerja Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar

Stres kerja pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar berdasarkan hasil penelitian dinilai tidak baik. Dilihat dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden mendapat nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,10 tinggi.

Ada beberapa aspek yang dinilai kuat tetapi masih ada yang dibawah nilai rata-rata dari indikator lain, yang pertama yaitu pada dimensi kepemimpinan pada indikator gaya kepemimpinan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,98 dengan kriteria jawaban tinggi. Cara mengatasi hal ini sebaiknya pimpinan Kanwil DJP SUMUT II Pematangsiantar melakukan pendekatan diri kepada pegawai Kanwil DJP SUMUT II dan lebih terbuka kepada pegawai tentang pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya pada dimensi tuntutan tugas untuk indikator penyelesaian tugas dalam individu responden merespon tinggi dengan nilai 4,01. Cara mengatasi sebaiknya setiap individu memiliki hubungan yang baik seperti melakukan komunikasi yang baik, bertegur sapa antar rekan kerja supaya dalam pencapaian tujuan organisasi dapat terwujud dengan baik.

Kemudian pada dimensi struktur organisasi untuk indikator pengambilan keputusan di Kanwil responden merespon dengan tinggi diperoleh nilai rata-rata 4,01, cara mengatasi ini dengan cara pimpinan harus secara transparan kepada pegawai dalam pengambilan keputusan dan mengambil

keputusan dengan pertimbangan yang baik agar tidak ada yang tersakiti jika keputusan diambil.

Pada dimensi tuntutan antar pribadi pada indikator kepribadian buruk diperoleh nilai rata-rata 4,06 dengan kriteria tinggi. Cara mengatasinya sebaiknya setiap individu diberikan pembelajaran dalam berkomunikasi dan berinteraksi antar sesama pegawai.

b. Konflik Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar

Berdasarkan dimensi yang digunakan dan hasil penelitian yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa konflik kerja yang ada pada Kawil DJP SUMUT II Pematangsiantar berada pada kategori tidak baik, hal ini dapat dilihat dari dimensi konflik fungsional dan konflik disfungsional dengan rata-rata 4,12 dengan kriteria tinggi. Namun masih ada beberapa aspek-aspek yang tidak baik dan masih rendah dibawah nilai rata-rata. Cara mengatasinya adalah pimpinan harus lebih aktual dalam mempromosikan pegawainya yang memiliki prestasi.

Pada dimensi disfungsional yang pertama adalah indikator tingkat ketegangan pikiran yang terjadi di Kanwil, dan perasaan anda saat mengalami perselisihan masing-masing memperoleh nilai 4,00 dengan kriteria tinggi, hal ini dapat diatasi dengan cara pegawai dan pimpinan harus melakukan kegiatan yang tidak monoton dengan pekerjaan, contohnya dengan diadakannya rutinitas senam, outbond, kunjungan wisata dan lain sebagainya.

c. Kinerja Karyawan Pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar

Dari nilai rata-rata, ada beberapa indikator pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar yang harus menjadi perhatian seperti kuantitas, kualitas, waktu, biaya, orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama, kepemimpinan. Dari perhitungan rata-rata kinerja pegawai diperoleh nilai baik namun ada beberapa aspek walaupun dinilai baik tetapi nilainya masih dibawah rata-rata dari indikator-indikator lain, yang pertama dimensi kuantitas pada indikator tingkat pencapaian target kerja memperoleh nilai 4,01. Hal ini disebabkan karena masih ada pegawai yang tidak serius untuk melakukan suatu pekerjaan sehingga tidak memenuhi target kerja.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

a. Hasil analisis deskriptif kualitatif tentang stres kerja berdasarkan dimensi tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antarpribadi, struktur organisasi, dan kepemimpinan, nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,28 pada dimensi tuntutan peran dengan indikator peran ganda, dan pada dimensi struktur organisasi pada indikator tingkat aturan dan peraturan dengan. Pada dimensi kepemimpinan organisasi dengan nilai terendah sebesar 3,98 pada indikator gaya kepemimpinan. Secara keseluruhan stres kerja

terdapat hasil yang berada pada rata-rata 4,10 dengan kriteria tinggi.

- b. Hasil analisis kualitatif tentang konflik kerja pegawai berdasarkan dimensi konflik fungsional, dan konflik disfungsional Nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,17 dengan kriteria nilai tinggi pada dimensi konflik disfungsional pada indikator perasaan anda saat diberikan tugas dengan kelompok. Sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 4 dengan kriteria nilai tinggi pada dimensi konflik disfungsional dengan indikator perasaan anda saat mengalami perselisihan antar pegawai, dan pada indikator tingkat ketegangan pikiran yang terjadi di Kanwil. Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa rata-rata konflik kerja yang diberikan kepada para responden berada pada nilai 4,12 dengan kriteria jawaban tinggi.
- c. Hasil analisis kualitatif tentang kinerja pegawai berdasarkan dimensi kuantitas, kualitas, waktu, biaya, orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama, kepemimpinan. Nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,27 dengan kriteria jawaban sangat baik pada dimensi integritas dengan indikator konsistensi dalam bekerja. Sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,88 dengan kriteria jawaban baik pada dimensi kualitas dengan indikator kualitas hasil kerja setiap harinya. Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa untuk total jawaban responden mengenai kinerja pegawai baik dari segi kuantitas, kualitas, waktu, biaya, orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama, dan kepemimpinan mendapat nilai rata-rata sebesar 4,06 dengan kriteria jawaban baik.
- d. Hasil analisis linier berganda diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut $= 105,312 - 0,214X_1 - 0,138X_2$ yang artinya terdapat pengaruh yang negatif antara stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar.
- e. Hasil analisis koefisien korelasi diperoleh nilai $r = 0,294$, artinya terdapat hubungan yang rendah antara stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) = 0,086, artinya baik tidaknya kinerja pegawai pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar sebesar 8,6% dapat dijelaskan oleh stres kerja dan konflik kerja, sedangkan sisanya sebesar 91,4% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kemampuan, motivasi, disiplin kerja, kepemimpinan dan sebagainya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
- f. Melalui perhitungan uji simultan, terdapat diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 4,489 sedangkan F_{tabel} dengan (0,05 ; 2 vs 95) sebesar 3,09, atau dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya stres kerja dan konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja

pegawai pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar secara simultan.

- g. Melalui perhitungan uji parsial, terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan antara variabel stres sebesar $-2,096 < t_{\text{tabel}} -1,9852$ atau dengan taraf signifikan $0,039 < 0,05$, maka H_0 ditolak artinya stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan konflik kerja sebesar $-2,111 < t_{\text{tabel}} -1,9852$, atau dengan taraf signifikan $0,037 < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar secara parsial.

2. Saran

- a. Untuk mengatasi stres kerja pegawai harus mampu menyelesaikan tugas yang diberikan pimpinan dengan dukungan dan pendekatan diri dari pimpinan dengan fasilitas yang lengkap dan memadai untuk membantu menyelesaikan tugas supaya tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik.
- b. Untuk mengatasi konflik kerja konflik dapat diatasi jika berkomunikasi dengan baik antar pegawai, mengambil keputusan dengan tepat dan menghindari perdebatan-perdebatan yang dapat menimbulkan perselisihan antar pegawai, pimpinan juga harus mampu memberikan masukan atau dengan mengadakan kegiatan rutinitas seperti outbound, senam, dan lain-lain.
- c. Untuk meningkatkan kinerja pegawai harus lebih teliti dan konsisten dalam melaksanakan pekerjaan, dan memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Pegawai Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar juga harus lebih menaati peraturan dan memiliki disiplin diri. Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar juga harus selalu menjaga hubungan baik dengan para pegawai dan pimpinan harus mampu mempengaruhi dan memotivasi para pegawainya.
- d. Sehubungan dengan keterbatasan-keterbatasan yang ada pada penulis, penelitian ini masih terdapat kelemahan-kelemahan dan belum dapat mengungkap seluruh variabel yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar. Sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya, perlu memperbanyak variabel penelitian, seperti seperti kepemimpinan, prestasi kerja, stres kerja, kompensasi, lingkungan kerja, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Daft, Richard L. 2002. **Manajemen**. Jakarta : Salemba Empat.
- Luthans, Fred. 2006. **Perilaku Organisasi**. Edisi Kesepuluh. Yogyakarta : Andi.
- Luthans, Fred. 2006. **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson, 2006. **Human Resources Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)**. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Mondy, Wayne R. 2008. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Cetakan Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang **Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil**.
- Robbins, Stephen P. 2008. **Perilaku Organisasi**. Edisi Indonesia. Jilid 1. Jakarta: Indeks.
-, 2006. **Perilaku Organisasi**. Edisi Kesepuluh. Jakarta : PT Indeks.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge, 2008. **Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour)**. Buku 2. Jakarta : Salemba Empat.