

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA LUBUK PAKAM

Wendra Fatawa
Universitas Islam Sumatera Utara
Wendra.fatawa@gmail.com

ABSTRACT

The formulation of the problem in this research is how the influence of individual characteristic on employees performance. How influence of work environment on employees performance. How influence of work of load on employees performance. How influence of individual characteristic, work environment and work of load on employees performance. The purpose of this research is for know influence and analize of individual characteristic on employees performance. For know influence and analize of work environment on employees performance. For know influence and analize work of load on employees performance. For know influence and analize individual characteristic, work environment and work of load on employees performance. The sample in this research is 86 employees, with data analysis technique used is multiple linear regression analyze. The results of this research explain that individual characteristic effect has a positive and significant on employee performance. Work environment effect has a positive and significant on employee performance. Work of load effect has a positive and don't significant on employee performance. Individual characteristic, work environment and work of load effect have a positive and significant on employee performance

Keywords : *Individual characteristic, Work Environment, Work of load, Performance*

ABSTRAK : *Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja pegawai. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai. Bagaimana pengaruh karakteristik individu, lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja pegawai. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik individu, lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai Sampel dalam penelitian ini berjumlah 86 orang pegawai. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Beban kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Karakteristik individu, lingkungan kerja dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.*

Kata kunci : *Karakteristik individu, Lingkungan kerja, Beban kerja, Kinerja Pegawai*

1. Pendahuluan

Pentingnya kinerja pegawai dalam melaksanakan program kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam semakin dirasakan. Menurut Rivai (2009:88) menjelaskan kinerja adalah perilaku nyata yang diperlihatkan oleh pegawai sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan peranannya dalam organisasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja adalah prestasi kerja

seseorang, baik secara kuantitas maupun secara kualitas.

Menurut Samsudin (2009:55), karakteristik individu adalah upaya mengidentifikasi karakteristik tugas dari pekerjaan, bagaimana karakteristik itu digabung untuk membentuk pekerjaan yang berbeda dan hubungannya dengan kinerja pegawai. Model karakteristik individu (*individual characteristic models*) merupakan suatu pendekatan terhadap

pemerayaan pekerjaan (*job enrichment*). Program pemerayaan pekerjaan berusaha merancang pekerjaan dengan cara membantu para pemangku jabatan memuaskan kebutuhan mereka akan pertumbuhan, pengakuan dan tanggung jawab. Pemerayaan pekerjaan menambahkan sumber kepuasan kepada pekerjaan. Metode ini meningkatkan tanggung jawab, otonomi, dan kendali. Fenomena yang terjadi tentang karakteristik individu pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam, antara lain tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diembannya masih ada yang belum optimal. Hal ini dapat dilihat masih ada pegawai yang bekerja belum sesuai dengan beban dan tanggungjawab yang diembannya.

Variabel lainnya yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam adalah beban kerja. Secara umum, istilah beban kerja mengacu pada jumlah pekerjaan yang dialokasikan kepada pegawai untuk diselesaikan. Hasibuan (2008:88) mendefinisikan beban kerja sebagai jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu. Beban kerja seseorang menurut Mangkunegara (2009:77) sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja organisasi menurut jenis pekerjaannya. Lebih lanjut, Mangkunegara (2009:78) mengemukakan beban kerja yang dibebankan kepada pegawai dapat terjadi dalam tiga kondisi, yaitu: Pertama, beban kerja sesuai standar. Kedua, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*). Ketiga, beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*).

Variabel lain yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam adalah lingkungan kerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Windy dan Gusnati 2012) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan hubungan antar variabel tersebut menyatakan lingkungan kerja ada pengaruhnya terhadap kinerja pegawai, hal ini ditemukan adanya konsistensi temuan dari penelitian terdahulu tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji kembali pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Hasibuan (2008:133), menyatakan lingkungan kerja merupakan segala situasi yang terbentuk di dalam organisasi sebagai hasil interaksi antara antara atasan dengan bawahan, dan antara pegawai dengan pegawai lainnya.

Terkait pada definisi tersebut, maka fenomena tentang lingkungan kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam diantaranya masih ada pegawai kurang berpartisipasi dalam bekerja dan kurang melakukan kerja ekstra, serta kerjasama pegawai dalam bekerja masih ada yang kurang optimal.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

2. Metode Penelitian

2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Jalan Pangeran Diponegoro No. 30A Medan.

2.2. Populasi

Menurut Sugiyono (2004:90) populasi adalah wilayah generasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang disajikan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan defenisi tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah para pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam yang berjumlah 109 orang.

2.3. Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan pendapat Slovin dalam Sekaran dan Bougie (2010:112) dengan menggunakan formula sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Kesalahan yang ditolerir dalam penarikan sampel yaitu 0,05.

Berdasarkan formula diatas, selanjutnya dapat dihitung jumlah sampel dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$n = \frac{109}{1 + 109(0,05)^2}$$

$$n = \frac{109}{1,27}$$

$$n = 85,82 = 86 \text{ orang}$$

Setelah perhitungan di atas, penetapan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *stratified random sampling* yaitu penarikan sampel berdasarkan pada strata populasi pada setiap bagian,

sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 86 orang pegawai, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1
Distribusi sampel penelitian berdasarkan jabatan

No	Keterangan/Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Kepala Seksi	8
2	Account Representative (AR)	35
3	Fungsional	16
4	Pelaksana	27
Total		86

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam – 2019

2.4. Defenisi Operasional Variabel

Tabel 2
Defenisi Operasional Variabel

No	Defenisi	Variabel	Indikator Pengukuran	Skala Pengukuran
1.	Beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi Rivai (2009:129)	Variabel Bebas	1) Beban waktu 2) Beban usaha mental 3) Beban tekanan psikologis Rivai (2009:76)	Skala Ordinal
2.	Karakteristik individu adalah karakteristik seorang pegawai dapat dilihat dari umur, jenis kelamin, status perkawinan, jumlah tanggungan, masa kerja. Hasibuan (2008:87)	Variabel bebas	1) Hasil terbaik 2) Karir 3) Penghargaan 4) Semangat kerja 5) Lingkungan kerja 6) Insentif Hasibuan (2008:95)	Skala Ordinal
3.	Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai kondisi, pengaruh, dan rangsangan dari luar yang meliputi pengaruh fisik, sosial, dan intelektual yang mempengaruhi pegawai. Triton (2005: 29)	Variabel bebas	1) Kebisingan 2) Penerangan 3) Penghijauan 4) Sirkulasi udara pada ruang kerja 5) Globalisasi atau kondisi perekonomian Triton (2005:34)	Skala Ordinal
4.	Kinerja adalah hasil kerja baik secara kuantitas maupun secara kualitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan Mangkunegara (2009:88)	Variabel terikat	1) Kualitas kerja 2) Kuantitas kerja 3) Konsistensi kerja 4) Sikap kerja Mangkunegara (2009:95)	Skala Ordinal

Sumber : Mangkunegara (2009), Triton (2005), Hasibuan, (2008), Rivai (2009)

2.5. Pengujian Kualitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Metode yang digunakan untuk menguji validitas adalah melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Pengujian validitas dilakukan dengan melakukan korelasi bilvariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Hasil analisis korelasi bilvariate dengan melihat output Pearson Correlation, dengan ketentuan :

- 1) $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka instrumen yang digunakan dinyatakan valid.
- 2) $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka instrumen yang digunakan dinyatakan tidak valid.

Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Triton (2006:57) pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

- a. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang
Disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
- b. *One Shot* atau pengukuran sekali saja
Disini pengukurannya hanya sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Program SPSS yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$. Dalam penelitian ini menggunakan *one shot* supaya lebih efisien dalam waktu penyelesaian penelitian.

2.6. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu melihat pengaruh bebas terhadap variabel terikat. Persyaratan dalam analisis regresi adalah uji asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan, benar-benar bebas dari adanya gejala

heteroskedastisitas, gejala multikolinearitas, gejala autokorelasi dan gejala normalitas. Model regresi akan dapat dijadikan alat estimasi yang tidak bias jika telah memenuhi persyaratan BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) yakni tidak terdapat heteroskedastisitas, tidak terdapat multikolinearitas, tidak terdapat autokorelasi dan berdistribusi normal. Jika terdapat heteroskedastisitas, maka varian tidak konstan sehingga dapat menyebabkan biasanya *standard error*. Jika terdapat multikolinearitas, maka akan sulit untuk mengisolasi pengaruh-pengaruh individual dari variabel, sehingga tingkat signifikansi koefisien regresi menjadi rendah. Dengan adanya autokorelasi mengakibatkan penaksir masih tetap bias dan masih tetap konsisten hanya saja menjadi tidak efisien. Oleh karena itu, uji asumsi klasik perlu dilakukan. Pengujian-pengujian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

2.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi datanya terdistribusi normal atau tidak, model regresi yang baik jika distribusi datanya mengikuti distribusi normal atau mendekati normal, caranya adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya atau dengan melihat kemencengan (*skewness*) dari grafik histogram. Model regresi dikatakan mengikuti distribusi normal apabila grafik histogram tidak menceng ke kiri dan ke kanan. Selain dengan normal *probability plot*, normalitas suatu data dapat juga diuji dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Dari tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka probabilitas atau *Asym. Sig. (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 untuk pengambilan keputusan dengan pedoman

- a. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data tidak terdistribusi secara normal.
- b. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$, maka dapat ditarik

- kesimpulan bahwa data terdistribusi secara normal.
- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
 - Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2.6.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lainnya dalam suatu model regresi, atau untuk mengetahui ada tidaknya korelasi diantarasama variabel independen. Uji Multikolinearitas dilakukan dengan membandingkan nilai toleransi (*tolerance value*) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan nilai yang disyaratkan. Nilai yang disyaratkan bagi nilai toleransi adalah lebih besar dari 0,01, dan untuk nilai VIF kurang dari 10.

2.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Selain diukur dengan *grafik Scatterplot*, heteroskedastisitas dapat diukur secara sistematis dengan uji Glejser. Jika variabel bebas signifikan secara statistik mempengaruhi variabel terikat, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Jika probabilitas signifikansinya di atas 0,05, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Gejala heteroskedastisitas dalam penelitian ini dideteksi dengan menggunakan grafik *scatterplot*. Pendeteksian mengenai ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y yang telah dipredkisi, dan sumbu X adalah residual yang telah di-studentized. Adapun dasar analisisnya sebagai berikut :

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang

ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas.

- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2.7. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu melihat pengaruh variabel independent (variabel bebas) terhadap variabel dependent (variabel terikat), dengan menggunakan persamaan matematis yaitu analisis regresi linier berganda dengan rumus :

$$\text{Persamaan : } Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

- Y = Kinerja Pegawai
- a = Konstanta
- X1 = Karakteristik individu
- X2 = Beban kerja
- X3 = Lingkungan kerja
- b1,b2,b3= Koefisien regresi
- e = Standard error

Analisis regresi linier berganda meliputi uji Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk melihat sumbangan efektif variabel X_1 , X_2 dan X_3 dalam menjelaskan variabel Y, uji F bertujuan melihat pengaruh secara simultan variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap variabel Y dan uji t untuk melihat pengaruh secara parsial masing-masing variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap variabel Y, dan lebih lengkapnya dapat dilihat penjelasan berikut ini :

2.8. Uji F (Pengujian Simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variabel dependent. Cara yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut :

$H_0 : \beta = 0$, berarti tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

$H_a : \beta > 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$) dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan probabilitas (nilai signifikan) $<$ tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) maka H_a diterima dan H_0 ditolak berarti variabel independent secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan probabilitas (nilai signifikansi) $>$ tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti variabel independent secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent.

Dimana nilai F_{tabel} ditentukan dengan mencari derajat bebasnya yaitu $df_1=k-1$ dan $df_2=N-k$, dimana $N =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah variabel.

2.9. Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} terhadap t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut :

$H_0 : \beta = 0$, berarti tidak ada pengaruh signifikan dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent.

$H_a : \beta > 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial.

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$) dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan probabilitas (nilai signifikan) $<$ tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) maka H_a diterima dan H_0 ditolak

berarti ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent.

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan probabilitas (nilai signifikansi) $>$ tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent.

Dimana nilai t_{tabel} ditentukan dengan mencari derajat bebasnya yaitu $df = N-k$.

2.10. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan variabel independent yaitu X_1, X_2 dan X_3 dalam menerangkan variasi variabel dependent (Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) sampai dengan satu (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependent. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji statistik yang digunakan untuk menentukan seberapa valid suatu item pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti. Berikut ini hasil uji validitas dari keempat variabel yang diteliti.

Tabel 3
Out put uji validitas variabel karakteristik individu

Variabel	Angket	$r > 0.3$	Sig < 0.05	Keterangan
Karakteristik individu (X_1)	$X_{1,1}$	0.718	0.000	Valid
	$X_{1,2}$	0.854	0.000	Valid
	$X_{1,3}$	0.555	0.000	Valid
	$X_{1,4}$	0.579	0.000	Valid
	$X_{1,5}$	0.797	0.000	Valid
	$X_{1,6}$	0.329	0.002	Valid
	$X_{1,7}$	0.757	0.000	Valid
	$X_{1,8}$	0.713	0.000	Valid
	$X_{1,9}$	0.655	0.000	Valid
	$X_{1,10}$	0.783	0.000	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Dari Tabel 3, di atas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi butir-butir pernyataan untuk variabel karakteristik individu keseluruhannya dinyatakan valid, karena nilai korelasinya lebih besar dari 0.3 dan nilai signifikansinya di bawah 0.05.

Tabel 4
Out put uji vaiditas variabel beban kerja

Variabel	Angket	r > 0.3	Sig < 0.05	Keterangan
Beban Kerja (X ₂)	X _{2,1}	0.746	0.000	Valid
	X _{2,2}	0.819	0.000	Valid
	X _{2,3}	0.514	0.000	Valid
	X _{2,4}	0.493	0.000	Valid
	X _{2,5}	0.713	0.000	Valid
Variabel	Angket	r > 0.3	Sig < 0.05	Keterangan
	X _{2,6}	0.350	0.001	Valid
	X _{2,7}	0.731	0.000	Valid
	X _{2,8}	0.637	0.000	Valid
	X _{2,9}	0.667	0.000	Valid
	X _{2,10}	0.685	0.000	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Dari Tabel 4, di atas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi butir-butir pernyataan untuk variabel beban kerja keseluruhannya dinyatakan valid, karena nilai korelasinya lebih besar dari 0.3 dan nilai signifikansinya di bawah 0.05.

Tabel 5
Out put uji vaiditas variabel lingkungan kerja

Variabel	Angket	r > 0.3	Sig < 0.05	Keterangan
Lingkungan kerja (X ₃)	X _{3,1}	0.449	0.000	Valid
	X _{3,2}	0.493	0.000	Valid
	X _{3,3}	0.548	0.000	Valid
	X _{3,4}	0.590	0.000	Valid
	X _{3,5}	0.602	0.000	Valid
	X _{3,6}	0.623	0.000	Valid
	X _{3,7}	0.613	0.000	Valid
	X _{3,8}	0.769	0.000	Valid
	X _{3,9}	0.613	0.000	Valid
	X _{3,10}	0.634	0.000	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Dari Tabel 5, di atas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi butir-butir pernyataan untuk variabel lingkungan kerja keseluruhannya dinyatakan valid, karena nilai korelasinya lebih besar dari 0.3 dan nilai signifikansinya di bawah 0.05.

Tabel 6
Out put uji vaiditas variabel kinerja

Variabel	Angket	r > 0.3	Sig < 0.05	Keterangan
Kinerja (Y)	Y ₁	0.778	0.000	Valid
	Y ₂	0.687	0.000	Valid
	Y ₃	0.631	0.000	Valid
	Y ₄	0.427	0.000	Valid
	Y ₅	0.429	0.000	Valid
	Y ₆	0.650	0.000	Valid
	Y ₇	0.520	0.000	Valid
	Y ₈	0.785	0.000	Valid
	Y ₉	0.869	0.000	Valid
	Y ₁₀	0.231	0.032	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Dari Tabel 6, di atas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi butir-butir pernyataan untuk variabel kinerja keseluruhannya dinyatakan valid, karena nilai korelasinya lebih besar dari 0.3 dan nilai signifikansinya di bawah 0.05.

3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji statistik yang digunakan untuk menentukan reliabilitas serangkaian item pernyataan dalam keandalannya mengukur suatu variabel. Berikut ini hasil uji reliabilitas dari keempat variabel yang diteliti.

Tabel 7
Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Reliabel/Tidak Reliabel	Keterangan
Karakteristik Individu (X_1)	0.870	Reliabel (Tinggi)	Dipakai
Beban Kerja (X_2)	0.839	Reliabel (Cukup)	Dipakai
Lingkungan Kerja (X_3)	0.784	Reliabel (Tinggi)	Dipakai
Kinerja (Y)	0.790	Reliabel (Cukup)	Dipakai

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Dari Tabel 7, diatas, diketahui nilai r_{tabel} untuk uji dua sisi pada tingkat signifikan 5% ($\alpha = 0,05$), dengan jumlah sample $N = 86.$, maka derajat bebasnya adalah $N - 2 = 86 - 2 = 84$, dan diketahui nilai $r_{tabel} = 0.211$. Dari hasil pengolahan data penelitian diperoleh nilai r_{hitung} pada kolom *cronbach's alpha if item deleted* semua lebih besar dari nilai r_{tabel} , maka seluruh butir pernyataan untuk semua variabel dinyatakan reliabel.

3.3. Uji Asumsi Klasik

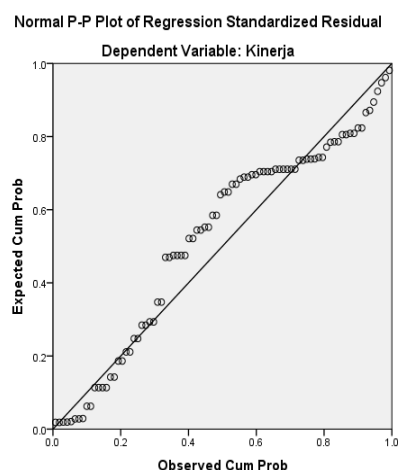
Pengujian asumsi yang harus terpenuhi agar kesimpulan dari analisis regresi dalam penelitian ini tidak bias yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi. Pada penelitian ini ketiga asumsi yang disebut diatas tersebut diuji karena variabel bebas yang di gunakan pada penelitian ini lebih dari satu (berganda).

3.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Sering terjadi kesalahan yang jamak yaitu bahwa uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel. Hal ini tidak dilarang tetapi model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabel penelitian.

Pengujian normalitas data penelitian adalah untuk menguji apakah dalam model statistik variabel-variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak normal. Model regresi yang tinggi

adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, salah satunya dengan menggunakan metode gambar normal *Probabilitas Plots* digunakan untuk menyimpulkan apakah model analisis memenuhi asumsi normal, dengan penyebaran data di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka data tersebut memenuhi asumsi normal dalam model analisis, yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Uji asumsi normalitas data

Dari Gambar 1, diatas dapat dijelaskan bahwa penyebaran data berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat ditarik kesimpulan data tersebut memenuhi asumsi normal atau berdistribusi normal. Selanjutnya uji normalitas data juga dapat menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov Test, dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 8
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.87984128
Most Extreme Differences	Absolute	.155
	Positive	.091
	Negative	-.155
Kolmogorov-Smirnov Z		1.437
Asymp. Sig. (2-tailed)		.086

Sumber : Hasil pengolahan data, 2019

Berdasarkan Tabel 8, diatas diketahui signifikansi sebesar 0.086. Nilai signifikansi ini lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

3.3.2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan yang kuat diantara beberapa atau semua variabel bebas pada model regresi. Jika terdapat multikolinieritas maka koefisien regresi menjadi tidak tentu, tingkat kesalahannya menjadi sangat besar dan biasanya ditandai dengan koefisien determinasi yang sangat besar tetapi pada pengujian parsial koefisien regresi, tidak ada atau pun kalau ada sangat sedikit sekali koefisien regresi yang signifikan. Pada penelitian ini digunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebagai indikator ada tidaknya multikolinieritas di antara variabel bebas.

Tabel 9
Uji asumsi multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Karakteristik individu	0.890	1.124
Beban kerja	0.971	1.030

Tabel 10
Model summary^b

Model	Change Statistics					Durbin-Watson
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.645	49.618	3	82	.000	1.887

^a Predictors: (Constant), Karakteristik, Beban, Lingkungan
^b Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan Tabel 5.18 di atas diperoleh nilai statistik Durbin-Watson (DW) sebesar 1.887, nilai tersebut berada pada kisaran $1.65 < DW < 2.35$ maka dapat disimpulkan tidak

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Lingkungan kerja	0.867	1.153

^a Dependent Variable : Kinerja

Dari Tabel 5.17, dapat dijelaskan bahwa nilai *Collinearity Statistics* untuk nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 1.124; 1.030; 1.153, dan nilai tolerance sebesar 0.890; 0.971; 0.867; dimana nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari ketiga variabel bebas dalam penelitian ini lebih kecil dari 10 dan dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas diantara ketiga variabel bebas dalam penelitian ini.

3.3.3. Uji Autokorelasi

Autokorelasi sebagai suatu korelasi antara nilai variabel dengan nilai variabel yang sama satu atau lebih. Menurut Cornelius (2005:212), kisaran nilai uji autokorelasi yang dilakukan dalam pengujian Durbin Watson (DW) sebagai berikut :

$1.65 < DW < 2.35$ tidak terjadi autokorelasi
 $1.21 < DW < 1.65$ atau $2.35 < DW < 2.79$ tidak dapat disimpulkan.

$DW < 1.21$ atau $DW > 2.79$ terjadi autokorelasi.

terdapat autokorelasi pada model regresi dalam penelitian ini.

3.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengestimasi pengaruh karakteristik individu, beban kerja dan

lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 11
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	4.029	3.872		1.041	.301
Karakteristik individu	.594	.063	.662	9.494	.000
Beban kerja	.111	.060	.124	1.858	.067
Lingkungan kerja	.196	.053	.261	3.694	.000

^a Dependent Variable : Kinerja

Berdasarkan Tabel 5.19, out put SPSS "Coefficients" diatas, persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 4.029 + 0.594X_1 + 0.111X_2 + 0.196X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda ini, maka dapat dijelaskan maksud dari persamaan di atas :

1. Nilai konstanta dari persamaan regresi dari penelitian ini sebesar 4.029, hal ini menyatakan bahwa nilai variabel kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam sebesar 4.029.
2. Koefisien regresi untuk variabel karakteristik individu sebesar 0.594, hal ini menjelaskan bahwa variabel karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.
3. Koefisien regresi untuk variabel beban kerja sebesar 0.111, hal ini menjelaskan bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.
4. Koefisien regresi untuk variabel lingkungan kerja sebesar 0.196, hal ini menjelaskan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

Dari persamaan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa model regresi ini sudah

layak dan benar, dan dapat dijelaskan bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

3.5. Uji Hipotesis

3.5.1. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam digunakan uji-t, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai probabilitas (p) < tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) maka hipotesis penelitian (H_1) diterima dan H_0 ditolak, berarti ada pengaruh signifikan antara karakteristik individu terhadap kinerja.
2. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai probabilitas (p) > tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) maka hipotesis penelitian (H_1) ditolak dan H_0 diterima, berarti tidak ada pengaruh signifikan antara karakteristik individu terhadap kinerja.

Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$) dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan $DK = n - 2$, atau $86 - 2 = 84$. Dengan ketentuan tersebut, diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.988.

Tabel. 12
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	4.029	3.872		1.041	.301
Karakteristik individu	.594	.063	.662	9.494	.000

^a Dependent Variable : Kinerja

Berdasarkan Tabel 5.20, out put SPSS “Coefficients” diatas diketahui nilai t_{hitung} variabel karakteristik individu sebesar 9.494. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9.494 > 1.988$) dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima yaitu variabel karakteristik individu secara partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa semakin baik karakteristik individu maka semakin tinggi kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

3.5.2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam digunakan uji-t, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai probabilitas (p) $<$ tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) maka hipotesis penelitian (H_1) diterima dan H_0 ditolak, berarti ada pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap kinerja .
2. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai probabilitas (p) $>$ tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) maka hipotesis penelitian (H_1) ditolak dan H_0 diterima, berarti tidak ada pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap kinerja .

Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi (α 0,05) dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan $DK = n - 2$, atau $86 - 2 = 84$. Dengan ketentuan tersebut, diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.988.

Tabel. 13
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4.029	3.872		1.041	.301
	Beban kerja	.111	.060	.124	1.858	.067

^a Dependent Variable : Kinerja

Berdasarkan Tabel 5.21, out put SPSS “Coefficients” diatas diketahui nilai t_{hitung} variabel beban kerja sebesar 1.858. Karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1.858 < 1.988$) dan nilai signifikansi $0.067 < 0.05$, sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ditolak yaitu variabel beban kerja secara partial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa semakin tinggi beban kerja maka semakin turun kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

3.5.3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam digunakan uji-t, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai probabilitas (p) $<$ tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) maka hipotesis penelitian (H_1) diterima dan H_0 ditolak, berarti ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja .
2. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai probabilitas (p) $>$ tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) maka hipotesis penelitian (H_1) ditolak dan H_0 diterima, berarti tidak ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja .

Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi (α 0,05) dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan $DK = n - 2$, atau $86 - 2 = 84$. Dengan ketentuan tersebut, diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.988.

Tabel. 14
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4.029	3.872		1.041	.301
	Lingkungan kerja	.196	.053	.261	3.694	.000

a Dependent Variable : Kinerja

Berdasarkan Tabel 5.22, out put SPSS “Coefficients” diatas diketahui nilai t_{hitung} variabel lingkungan kerja sebesar 3.694. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.694 > 1.988$) dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima yaitu variabel lingkungan kerja secara partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa semakin baik lingkungan kerja maka semakin tinggi kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

3.5.4. Pengaruh Karakteristik Individu, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja

terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam digunakan uji-F, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai probabilitas (p) $<$ tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) maka hipotesis penelitian (H_1) diterima dan H_0 ditolak, berarti ada pengaruh signifikan antara karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja .
2. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai probabilitas (p) $>$ tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) maka hipotesis penelitian (H_1) ditolak dan H_0 diterima, berarti tidak ada pengaruh signifikan antara karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja .

Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi (α 0,05) dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan numerator : jumlah variabel – 1 atau $4 - 1 = 3$, dan jumlah sampel dikurang 4 atau $86 - 4 = 82$. Dengan ketentuan tersebut, diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2.49.

Tabel 15
Anova^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	545.266	3	181.755	49.618	.000 ^a
	Residual	300.373	82	3.663		
	Total	845.640	85			

a Predictors: (Constant), Karakteristik, Beban, Lingkungan
b Dependent Variable : Kinerja

Berdasarkan Tabel 5.23, out put SPSS “Anova” diatas diketahui nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($49.618 > 2.49$) dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

3.6. Uji Determinan

Uji determinan adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam secara simultan, maka dapat dilihat dari hasil perhitungan dalam model *summary*, khususnya angka R_{Square} dibawah ini :

Tabel 16
Model summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.803 ^a	.645	.632	1.91392

a Predictors: (Constant), Karakteristik, Beban, Lingkungan
Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan Tabel 5.24, out put SPSS “Model summary” diatas, diperoleh nilai R_{Square} (r^2) adalah 0.645. Nilai tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh variabel karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam sebesar 64.50%, sedangkan sisanya sebesar 35.50% (100% - 64.50%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Dengan kata lain variabilitas kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam dapat diterangkan oleh variabel karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja sebesar 64.50%, sedangkan sisanya sebesar 35.50% disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan evaluasi data yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya baik secara kualitatif maupun kuantitatif, maka dapat disusun kesimpulan dalam penelitian ini yaitu :

1. Variabel karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Hal ini berarti semakin baik karakteristik individu maka semakin tinggi kinerja pegawai.
2. Variabel beban kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Hal ini berarti semakin rendah beban kerja pegawai maka semakin tinggi kinerja pegawai.
3. Variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Hal ini berarti semakin baik lingkungan kerja maka semakin tinggi kinerja pegawai.
4. Variabel karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Hal ini berarti semakin baik karakteristik individu, beban kerja dan

lingkungan kerja maka semakin tinggi kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Z., Darwanis., dan Zein, B. (2013). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Auditor Melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi*, Volume 2, No. 1, November 2012
- Cascio, Wayne F., (2009) *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*, edition, New York, McGraw Hill
- Colquitt, J. A., LePine, J. A., and Wesson., (2009) *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*, New York, McGraw Hill, pp. 37
- Cross, T.M dan Lynch. R.R. (2009). *Penilaian dan Evaluasi Kinerja: Konsep dan Praktik*. Jakarta. Penerbit Ghalia Indonesia
- David, Fred, R. (2008). *Manajemen Stratejik: Konsep dan Kasus*. Edisi ke 9. Jakarta. Salemba Empat
- Dean, J. W., Brandes, P., dan Dharwadkar, R (2008). *Organizational cynicism*. *The Academy of Management Review*, 23(2).
- A. Deri Firmansyah Rahma Wahdiniwaty (2017), *Pengaruh Karakteristik Individu, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinar Sosro Kantor Penjualan Wilayah (KPW) Jawa Barat Selatan*, *JIMM: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Vol.2 No. 2*, 2017
- Dessler, Gary. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Jilid I)*. Jakarta : Indeks.
- Goleman, Daniel. (2009). *Emotional Intelligence, Kecerdasan Emosional Mengapa EI Lebih Penting daripada IQ*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Iskandar (2017), *Pengaruh Karakteristik Individu, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Inspektorat Daerah Provinsi*

- Sulawesi Tengah, Jurnal Katalogis, Universitas Tadulako, Vol.5 No. 1, 2017
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. (2009). Evaluasi Kinerja SDM, Cetakan 4, Bandung : Refika Aditama
- Mangkuprawira, Sjafri. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. Cetakan ketiga, Penerbit Ghalia Indonesia
- Noviansyah dan Zunaidah (2011). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.9 No.18.
- Ridwan. (2007). Skala Pengukuran Variabel-Variabel Bandung : Alfabeta
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktek. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Robbins S.P dan Judge,T.A. 2007. Perilaku Organisasi. Buku 1 Edisi 12. Terjemahan Diana Angelica. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. (2006). Perilaku Organisasi. Edisi kesepuluh. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Rush, Michael dan Althoff, Phillip. (2003). Pengantar Sosiologi Politik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Samsuddin, Sadili. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. (2004). Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik), Bandung : Mandar Maju
- Sekaran, U., dan Bougie (2010), Research Methods for Busines. A Skill Building Approach. Fifth Edition. A John Wiley and Sons, Ltd, Publication.
- Siagian, Sondang. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15). Jakarta: Bumi Aksara
- Sink, R dan Tuttle, J.K. (2009). Evaluasi Kinerja. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R dan D. Bandung : Alfabeta
- Sukaini, Mattalatta Akmal (2018), Pengaruh Karakteristik Individu, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sirkulasi Kompas Gramedia Makassar, Journal of Management.Vol.1, No. 1, 2018