

PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN, BEBAN KERJA, STRES KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MEDAN

Siska Syahvitri
Universitas Islam Sumatera Utara
siska.syahvitri@gmail.com

ABSTRACT

The problem in this research are: How does the effect of job characteristics on employee performance in Medan Intermediate Tax Service Office. How does work influence affect employee performance, how does work stress affect employee performance, how does motivation influence employee performance, how does work characteristics influence, burden work, work stress and motivation on employee performance. The proposed hypothesis is: Job characteristics have positive and significant effect on employee performance, workload has positive and not significant effect on employee performance, work stress has a positive and not significant effect on employee performance, motivation has a positive and significant effect on employee performance, Job characteristics, burden work, work stress and motivation have a positive and significant effect on employee performance at the Medan Intermediate Tax Service Office. " The study was conducted at Medan Intermediate Tax Service Office. Jalan Sukamulia No. 17-A, Medan, with a sample of 95 people. Based on the analysis results obtained t value for job characteristics = 7.151, while t-table with dk 95 (Appendix) of 1.66, then $t_{count} > t_{table}$ thus there is a positive influence between job characteristics on employee performance (Hypothesis 1 accepted) The value of t workload = -0.868, while the t-table with dk 95 (Appendix) is 1.66, then $t_{arithmetic} < t_{table}$ thus partially there is a negative influence between workload on employee performance (Hypothesis 2 is accepted). t work stress = -0.105, while t-table with dk 95 (Appendix) of 1.66, then $t_{arithmetic} < t_{table}$ thus partially there is a negative influence between work stress on employee performance Thus hypothesis 3 is accepted as correct. Motivation t value = 2.110, while t-table with dk 95 (Appendix) is 1.66, then $t_{arithmetic} > t_{table}$ thus partially there is a negative influence between work stress on employee performance. Thus hypothesis 4 is accepted as true. The F-count value is 16.502 while the F-table value (Appendix) with the numerator dk 4 and the denominator dk 90 is 2.46 where $F_{count} > F_{table}$ (16.502 > 2.46) then it can be mentioned that together (multiple) there is a positive and significant influence of job characteristics, workload, work stress and motivation on employee performance. Thus the hypothesis 5 submitted accepted the truth.

Keyword : Job characteristics, workload, work stress, motivation and employee performance

ABSTRAK : Masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan. bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai, bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai, bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai, bagaimana pengaruh karakteristik pekerjaan, beban kerja, stres kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai. Hipotesis yang diajukan adalah : Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, beban kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, stres kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, Karakteristik pekerjaan, beban kerja, stres kerja dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan..". Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan. Jalan Sukamulia No. 17-A, Medan, dengan sampel penelitian sebanyak 95 orang. Berdasarkan hasil analisis diperoleh Nilai t untuk karakteristik pekerjaan = 7,151, sedangkan t-tabel dengan dk 95 (Lampiran) sebesar 1,66 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan demikian ada pengaruh yang positif antara karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai (Hipotesis 1

diterima). Nilai t beban kerja = $-0,868$, sedangkan t -tabel dengan dk 95 (Lampiran) sebesar 1,66 maka t hitung $< t$ tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang negatif antara beban kerja terhadap kinerja pegawai (Hipotesis 2 diterima). Nilai t stres kerja = $-0,105$, sedangkan t -tabel dengan dk 95 (Lampiran) sebesar 1,66 maka t hitung $< t$ tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang negatif antara stres kerja terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian hipotesis 3 diterima kebenarannya. Nilai t motivasi = $2,110$, sedangkan t -tabel dengan dk 95 (Lampiran) sebesar 1,66 maka t hitung $> t$ tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang negatif antara stres kerja terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian hipotesis 4 diterima kebenarannya. Nilai F -hitung sebesar 16,502 sedangkan nilai F -tabel (Lampiran) dengan dk pembilang 4 dan dk penyebut 90 adalah sebesar 2,46 dimana F -hitung $> F$ tabel ($16,502 > 2,46$) maka dapat disebutkan bahwa secara bersama-sama (multiple) terdapat pengaruh positif dan signifikan karakteristik pekerjaan, beban kerja, stres kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian hipotesis 5 yang diajukan diterima kebenarannya.

Kata Kunci : Karakteristik pekerjaan, beban kerja, stress kerja, motivasi dan Kinerja Pegawai

1. Pendahuluan

Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan dipimpin oleh seorang Kepala Kantor merupakan salah satu sumber daya organisasi yang mempunyai nilai prakarsa dan memiliki peran penting dalam pemberdayaan sumber daya lainnya di dalam organisasi. Sistem pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang tepat merupakan kunci keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, agar tujuan dan sasaran organisasi dapat dicapai, perlu adanya perhatian yang lebih dari organisasi terhadap upaya-upaya dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Menurut Siagian (2013:77), melalui komunikasi para anggota organisasi akan mengerti dan memahami apa yang diinginkan oleh organisasi dimana mereka bernaung, dan sebaliknya organisasi juga akan mengerti dan memahami apa yang diharapkan para anggota organisasi sehingga mempermudah organisasi dalam mencapai tujuannya. Sejalan dengan itu pemerintah telah mengeluarkan beberapa regulasi yang berhubungan dengan pelaksanaan fungsi pelayanan pemerintah dalam mendorong pelayanan publik yang prima. Meskipun telah banyak peraturan dan regulasi yang dikeluarkan pemerintah dalam mendorong terciptanya pelayanan publik yang prima, akan tetapi secara umum kinerja pelayanan publik yang dihasilkan oleh organisasi publik di Indonesia relatif belum prima dan belum mencapai tujuan yang diharapkan. Kenyataan empirik membuktikan bahwa pelayanan publik yang diberikan pihak pemerintah maupun swasta saat ini terutama di Indonesia masih bersifat minta dilayani (*to be served*), sehingga banyak menimbulkan ketidakpuasan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan.

Penelitian yang berkaitan dengan kinerja pegawai telah banyak dilakukan oleh para peneliti terdahulu. Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan adalah karakteristik pekerjaan. Menurut David (2010:155), karakteristik pekerjaan adalah upaya mengidentifikasi karakteristik tugas dari pekerjaan, bagaimana karakteristik itu digabung untuk membentuk pekerjaan yang berbeda dan hubungannya dengan kinerja pegawai. Model karakteristik pekerjaan (*job characteristic models*) merupakan suatu pendekatan terhadap pemerikayaan pekerjaan (*job enrichment*). Program pemerikayaan pekerjaan berusaha merancang pekerjaan dengan cara membantu para pemangku jabatan memuaskan kebutuhan mereka akan pertumbuhan, pengakuan, dan tanggung jawab. Pemerikayaan pekerjaan menambahkan sumber kepuasan kepada pekerjaan. Metode ini meningkatkan tanggung jawab, otonomi, dan kendali. Studi empiris dari Chandrani Sen dan Surbhi Dulara (2017) menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Fenomena yang terjadi tentang karakteristik pekerjaan Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan, antara lain tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diembannya masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat masih ada pegawai yang bekerja sehari-hari tanpa inovasi dan kreativitas yang baik.

Robbins (2012:91) mendefinisikan beban kerja sebagai jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu. Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja organisasi menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja yang dibebankan kepada pegawai dapat

terjadi dalam tiga kondisi, pertama, beban kerja sesuai standar, kedua, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan ketiga, beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Beban kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan adalah besaran pekerjaan yang harus dikerjakan oleh pegawai dan merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dengan waktu. Melihat pada visi, misi, tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan maka dapat dilihat fenomena bahwa dalam pengelolaan organisasi memiliki tantangan yang cukup berat. Sehingga dengan kondisi tersebut diperlukan kinerja pegawai yang dapat memenuhi tujuan organisasi. Hal ini menyebabkan masalah beban kerja menarik untuk dikaji secara lebih mendalam pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan, dimana kondisi ini menjadi sebuah fenomena yang mengakibatkan beban kerja tidak sepenuhnya mampu mendorong kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas. Untuk mengungkap fenomena penelitian yang berkaitan dengan beban kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan, maka penulis merujuk pada teori Rush (2013:129) menyatakan ukuran beban kerja yang dihubungkan dengan *performansi* (kinerja pegawai) diantaranya adalah beban waktu (*time load*), beban usaha mental (*mental effort load*) dan beban tekanan psikologis (*psychological stress load*).

Faktor lain yang teridentifikasi mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan adalah stres kerja. Robbins (2012:43) menjelaskan stres kerja adalah kondisi yang muncul dari interaksi antara pegawai dengan pekerjaan serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Gejala stres kerja ini dapat dilihat antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan. Stres kerja yang dialami oleh pegawai akan membawa dampak negatif terhadap motivasi kerja, artinya pegawai yang memiliki tingkat stres kerja tinggi cenderung memiliki kinerja yang rendah dan pada akhirnya berdampak penurunan kinerja pegawai tersebut. Beberapa studi empiris terdahulu membuktikan bahwa variabel stres kerja memiliki pengaruh yang negatif terhadap

kinerja pegawai (Anwar 2015 dan Sumaryo, 2015). Untuk dapat mengungkap fenomena tentang stres kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan, dilakukan pengamatan dengan cara wawancara secara lisan terhadap 10 orang pegawai yang pernah tidak masuk kerja karena sakit. Dari hasil wawancara tersebut penulis menemukan kebanyakan dari mereka yang sakit disebabkan karena gangguan pencernaan, sulit tidur dan tekanan darah tinggi, dimana hal-hal tersebut merupakan gejala seseorang mengalami stres kerja.

Faktor lain yang teridentifikasi mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan adalah motivasi. Menurut Siagian (2013:77) motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang mau dan rela mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Seorang yang memiliki motivasi yang rendah mereka cenderung untuk memperlihatkan upaya yang tidak maksimal dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga semakin tinggi motivasi yang dimiliki oleh individu sebagai pegawai maka dapat meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Dengan demikian, setiap organisasi perlu mengetahui apa yang menjadi motivasi para pegawainya, sebab faktor tersebut dapat menjadi salah satu faktor yang menentukan tinggi atau rendahnya motivasi seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Fakta yang ditemukan pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan menunjukkan masih ada pegawai yang terlambat masuk kerja dan pulang sebelum jam kerja. Dari data rekapitulasi absensi pegawai dapat dilihat bahwa rata-rata keterlambatan pegawai masuk kerja pada Tahun 2018 adalah 1.8% dan rata-rata pegawai yang pulang sebelum jam kerja adalah 2.21%. Kondisi ini merefleksikan bahwa motivasi kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan masih perlu perhatian.

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik pekerjaan, beban kerja, stres kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan.

2. Metode Penelitian

2.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan. Jalan Sukamulia No. 17-A, Medan-20151.

2.2. Populasi

Menurut Sugiyono (2009:55), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik, sifat yang dimiliki objek/subjek itu. Dari pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan subjek penelitian dimana individu yang akan dikenai perilaku atau dapat dikatakan sebagai keseluruhan objek penelitian yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan yang berjumlah 125 orang dimana peneliti tidak dijadikan populasi, dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1
Kerangka populasi berdasarkan jabatan

No	Keterangan/Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Kepala Kantor	1
2	Kepala Seksi	9
3	Supervisor	5
4	Supervisor penilai	1
5	Penilai PBB	1
6	Account Representative	43
7	Fungsional	30
8	Pelaksana	35
Jumlah		125

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan, 2019

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 :

$$n = \frac{125}{1 + 125(0,05)^2}$$

$$n = \frac{125}{1,31}$$

$$n = 95,41 = 95 \text{ orang}$$

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 95 orang pegawai, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2
Kerangka sampel berdasarkan jabatan

No	Keterangan/Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Kepala Seksi	7
2	Supervisor	4
3	Supervisor penilai	1
4	Penilai PBB	1
5	Account Representative	33
6	Fungsional Pemeriksa	24
7	Pelaksana	32
Jumlah		95

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan, 2019

2.4. Teknik Analisa Data

Teknik yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari uji kualitas data, yaitu uji validitas dan uji reabilitas, kemudian uji asumsi klasik yaitu, uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji Heterokedasitas, selanjutnya dengan analisa regresi, yaitu uji F (simultan) dan Uji T (parsial) serta uji determinasi.

3.1. Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk menganalisis data hasil penelitian dengan maksud untuk memperoleh gambaran hubungan fungsional antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hubungan fungsional antara variabel bebas dengan variabel terikat digunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan analisis regresi linier ganda (Multiple) sebagaimana pada lampiran 10 diperoleh koefisien regresi sebagai berikut.

3. Analisis dan Pembahasan

Tabel 3
Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22,677	1,869		12,133	,000
Karakteristik pekerjaan	,398	,056	,623	7,151	,000
Beban kerja	-,042	,048	-,107	-,868	,388
Stres kerja	-,005	,050	-,013	-,105	,917
Motivasi L	,091	,043	,210	2,110	,038

Sumber : Hasil SPSS, 2019

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh konstanta 22,677 dan koefisien regresi variabel karakteristik pekerjaan 0,398, Beban kerja = -0,042, stres kerja -0,005, dan motivasi kerja 0,091 maka dapat dituliskan persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = 22,677 + 0,398X_1 - 0,042X_2 - 0,005X_3 + 0,091X_4$$

Persamaan di atas menunjukkan konstanta bernilai positif dan nilai koefisien regresi ada positif dan ada negatif. Hal ini memberi gambaran bahwa perubahan rata-rata variabel kinerja pegawai (Y) tergantung dari perubahan variabel karakteristik pekerjaan (X_1), beban

kerja (X_2), stres kerja (X_3) dan motivasi. Artinya apabila karakteristik pekerjaan semakin baik, beban kerja dikurangi, stres kerja dikurangi dan motivasi ditingkatkan akan diikuti perubahan/peningkatan kinerja pegawai. Perubahan ini merupakan peningkatan apabila bertanda positif dan penurunan atau pengurangan jika bertanda negatif. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif karakteristik pekerjaan, motivasi kerja dan pengaruh negatif beban kerja, stres kerja terhadap kinerja pegawai.

3.2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji-t dilakukan dengan membandingkan nilai t-hitung terhadap t-tabel. Atau untuk mengetahui tingkat signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau sendiri-sendiri, maka digunakan uji hipotesis dengan rumus :

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan probabilitas (nilai signifikan) $<$ tingkat signifikansi 5% atau $\alpha = 0.05$, maka variabel independent secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan probabilitas (nilai signifikan) $>$ tingkat signifikansi 5% atau $\alpha = 0.05$, maka variabel independent secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

Tabel 4
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22,677	1,869		12,133	,000
Karakteristik pekerjaan	,398	,056	,623	7,151	,000
Beban kerja	-,042	,048	-,107	-,868	,388
Stres kerja	-,005	,050	-,013	-,105	,917
Motivasi L	,091	,043	,210	2,110	,038

a. Dependent Variable: Kinerja pegawai

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4; nilai t untuk karakteristik pekerjaan = 7,151, sedangkan t-tabel dengan dk 95 (Lampiran) sebesar 1,66 maka t hitung $>$ t-tabel dengan demikian ada pengaruh yang positif antara karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai (Hipotesis 1 diterima)

Selanjutnya nilai t beban kerja = -0,868, sedangkan t-tabel dengan dk 95 (Lampiran) sebesar 1,66 maka t hitung $<$ t tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang negatif antara beban kerja terhadap kinerja pegawai (Hipotesis 2 diterima)

Nilai t stres kerja = -0,105, sedangkan t-tabel dengan dk 95 (Lampiran) sebesar 1,66 maka t hitung $<$ t tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang negatif antara stres kerja terhadap kinerja pegawai Dengan demikian hipotesis 3 diterima kebenarannya

Nilai t motivasi = 2,110, sedangkan t-tabel dengan dk 95 (Lampiran) sebesar 1,66 maka t hitung $>$ t tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang positif antara stres kerja

terhadap kinerja pegawai Dengan demikian hipotesis 4 diterima kebenarannya

3.3. Signifikansi Parameter Serempak (Uji Statistik F)

Uji-F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara serempak terhadap variabel terikat. Uji-F dilakukan dengan membandingkan nilai F-hitung terhadap F-tabel. Atau untuk mengetahui tingkat signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara serempak atau simultan, dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan probabilitas (nilai signifikan) $<$ tingkat signifikansi 5% atau $\alpha = 0.05$, maka variabel independent secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan probabilitas (nilai signifikan) $>$ tingkat signifikansi 5% atau $\alpha = 0.05$, maka variabel independent secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

Tabel 5
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61,978	4	15,495	16,502	,000 ^b
	Residual	84,506	90	,939		
	Total	146,484	94			

a. Dependent Variable: Kinerja pegawai

b. Predictors: (Constant), Motivasi L, Karakteristik pekerjaan, Beban kerja, Stres kerja

Berdasarkan analisis varians (Anova) pada lampiran 10 diketahui nilai F-hitung sebesar 16,502 sedangkan nilai F-tabel (Lampiran) dengan dk pembilang 4 dan dk penyebut 90 adalah sebesar 2,46 dimana F-hitung > F tabel ($16,502 > 2,46$) maka dapat disebutkan bahwa secara bersama-sama (*multiple*) terdapat pengaruh positif dan signifikan karakteristik pekerjaan, beban kerja, stres kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian hipotesis 5 yang diajukan diterima kebenarannya

3.4. Uji Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan variabel independent (bebas) dalam menerangkan variasi variabel dependent (terikat). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas.

Berdasarkan hasil analisis data karakteristik pekerjaan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan pada dasarnya baik, beban kerja banyak, stres kerja banyak, motivasi tinggi dan kinerja pegawai kurang tinggi.. Kinerja pegawai dapat ditingkatkan apabila karakteristik pekerjaan lebih baik, beban kerja dikurangi, stress kerja dikurangi dan motivasi ditingkatkan, Hasil analisis regresi dan pengujian hipotesis diperoleh terdapat pengaruh signifikan karakteristik pekerjaan, beban kerja, stres kerja, motivasi terhadap kinerja pegawai. Apabila karakteristik pekerjaan semakin baik, beban kerja dikurangi, stres kerja dikurangi dan motivasi ditingkatkan 1% maka kinerja pegawai akan naik 1%. Besarnya pengaruh karakteristik pekerjaan, beban kerja, stres kerja, motivasi terhadap kinerja pegawai dapat diketahui melalui uji determinasi (D) dimana $D = R^2 \times 100\%$. Hasil analisis pada model summary sebagaimana pada lampiran 10 dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 6
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,650 ^a	,423	,397	,96900	1,802

a. Predictors: (Constant), Motivasi L, Karakteristik pekerjaan, Beban kerja, Stres kerja

b. Dependent Variable: Kinerja pegawai

Berdasarkan tabel 6 diketahui $R^2 = 0,423$ maka $D = 0,423 \times 100\%$ sehingga $D = 42,3\%$. Dengan demikian pengaruh karakteristik pekerjaan, beban kerja, stres kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai sebesar 42,3%. sedangkan 57,7% lagi yang mempengaruhi kinerja pegawai ditentukan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti pendidikan, loyalitas kerja, etos kerja dan lain sebagainya.

4. Kesimpulan

Sesuai hasil analisis penelitian maka dapat diambil kesimpulan sesuai tujuan penelitian yang dikemukakan.

1. Nilai t untuk karakteristik pekerjaan = 7,151, sedangkan t-tabel dengan dk 95 (Lampiran) sebesar 1,66 maka t hitung > t-tabel dengan demikian ada pengaruh yang positif antara karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai (Hipotesis 1 diterima).
2. Nilai t beban kerja = -0,868, sedangkan t-tabel dengan dk 95 (Lampiran) sebesar 1,66 maka t hitung < t tabel dengan demikian

- secara parsial ada pengaruh yang negatif antara beban kerja terhadap kinerja pegawai (Hipotesis 2 diterima).
3. Nilai t stres kerja = -0,105, sedangkan t -tabel dengan dk 95 (Lampiran) sebesar 1,66 maka t hitung < t tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang negatif antara stres kerja terhadap kinerja pegawai Dengan demikian hipotesis 3 diterima kebenarannya.
 4. Nilai t motivasi = 2,110, sedangkan t -tabel dengan dk 95 (Lampiran) sebesar 1,66 maka t hitung > t tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang positif antara stres kerja terhadap kinerja pegawai Dengan demikian hipotesis 4 diterima kebenarannya.
 5. Nilai F -hitung sebesar 16,502 sedangkan nilai F -tabel (Lampiran) dengan dk pembilang 4 dan dk penyebut 90 adalah sebesar 2,46 dimana F -hitung > F tabel (16,502 > 2,46) maka dapat disebutkan bahwa secara bersama-sama (*multiple*) terdapat pengaruh positif dan signifikan karakteristik pekerjaan, beban kerja, stres kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian hipotesis 5 yang diajukan diterima kebenarannya.
- ### DAFTAR PUSTAKA
- Abdullah, Z., Darwanis., dan Zein, B. (2013). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Auditor Melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi*, Volume 2, No. 1, November 2012
- Ali, A.Y.S., Dahie, A.M., dan Ali, A.A. (2016). Teacher Motivation and School Performance, the Mediating Effect of Job Satisfaction: Survey from Secondary Schools in Mogadishu. *International Journal of Education and Social Science* Vol. 3 No. 1; January 2016
- Altangerel, O., Ruimei, W., Elahi, E., dan Dash, B. (2015). Investigating The Effect Of Job Stress On Performance of Employees. *International Journal of Scientific dan technology research* Vol 4 Issue 02.
- Anwar, A.B., Maupa, H., Ali, M., dan Ismail, M. (2015). The Effects of Work Stress and Compensation on the Employees' Performance through Motivation and Job Satisfaction at the Private Life Insurance Companies in Jakarta, Indonesia. *Scientific Research Journal (SCIRJ)*, Volume III, Issue IX
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azmi, F.S., Shahid, S.A., dan Alwi, A. (2016). The Relationship between Job Stress and Front-liners' Job Performance in a Shared Service Center in Malaysia. *International Journal of Social Science and Humanity*, Vol. 6, No. 7.
- Benish Shabbir* and Raza Naqvi SMM (2016), **Impact of Workload and Job Complexity on Employee Job Performance with the Moderating Role of Social Support and Mediating Role of Job Stress: A Study of Travel agencies in Rawalpindi, Islamabad and AJK**, *Journal of Accounting & Marketing*, ISSN: 2168-9601
- Chandrani Sen dan Surbhi Dulara (2017), Job Characteristics and Performance: The Mediating Role of Job Crafting, *The International Journal of Indian Psychology*
- David, Fred, R. (2010). *Manajemen Strategik: Konsep dan Kasus*. Edisi ke 9. Jakarta. Salemba Empat
- Dessler, Gary. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Jilid I)*. Jakarta : Indeks.
- Handoko T. Hani (2011), *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Leonardo dan Eddy (2013). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Agora*, Vol. 1, No. 3
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. (2009). *Evaluasi Kinerja SDM*, Cetakan 4, Bandung : Refika Aditama
- Mangkunegara Anwar Prabu (2015), *Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan kedua belas, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mangkuprawira, Sjafri. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Cetakan ketiga, Penerbit Ghalia Indonesia
- Marwansyah (2010), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alfabeta, Bandung
- Mathis, Robeth, John H. Jackson (2009), *Human Resource Management*, Edisi Sepuluh, Diterjemahkan oleh Diana Angelica, Salemba Empat, Jakarta
- Martiny, N., dan Fadli, D.A. (2010). Pengaruh Stres Kerja terhadap Motivasi Kerja Pegawai Struktural. *Jurnal Solusi*, Vol 9 No 17

- Nair, P.P dan Ganesh, S.S. (2016). Effects of Motivation, Stress and Compensation Benefits on Employee Performance in IT Professionals. *International Journal of Advanced Research* (2016), Volume 4, Issue 1, 1349- 1357
- Nawawi (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Gajahmada University Press, Yogyakarta
- Pujiastuti (2013). Pengaruh Pengahragaan, Stres Kerja, dan Jenis Jam Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Proceeding Seminar Nasional dan Call for Papers Sancall*, Sukarata 23 Maret 2013.
- Ridwan. (2010). *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. (2012). *Perilaku Organisasi*. Buku 1 Edisi 12. Terjemahan Diana Angelica. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. (2010). *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Rush, Michael dan Althoff, Phillip. (2013). *Pengantar Sosiologi Politik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Samsudin, Sadili. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sanali, S., Bahron, A., dan Dousin, O. (2013). Job Rotation Practices, Stress and Motivation: An Empirical Study among Administrative and Diplomatic Officers (ADO) in Sabah. *International Journal of Research in Management dan Technology* Vol. 3, No.6
- Sedarmayanti (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, PT. Refika Aditama, Bandung
- Sekaran, U., dan Bougie (2010), *Research Methods for Busines. A Skill Building Approach*. Fifth Edition. A John Wiley and Sons, Ltd, Publication.
- Siagian, Sondang. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (cetakan 15). Jakarta: Bumi Aksara
- Simanjuntak Bugaran (2009), *Konflik Status Dan Kekuasaan Orang Batak Toba*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R dan D*. Bandung : Alfabeta
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. CV Andi Offset
- Sumaryo, P., Ramly, M., Gani, A., dan Alam, R. (2015). Effects of Job Stress, Leadership on Motivation and Members of Parliament of the Regional House of Representatives Performance. *International Journal of Humanities and Social Science Invention* Volume 4 Issue 6
- Suranani, F. (2015). Role conflict and stress effect on the performance of employees working in public works department. *The International Journal of Engineering And Science (IJES)*, Volume 4 Issue 6 PP.01-10
- Thoha, Miftah. (2001). *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, Pusdiklat Pegawai Depdiknas, Sawangan, Bogor.