



**PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA, DAN  
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP SEMANGAT KERJA  
PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN  
PAJAK (KPP) PRATAMA  
BINJAI**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**LISA SRI HARISKA**  
NPM : 1515310047

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2021**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**  
**M E D A N**

SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA  
UJIAN SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

**PERSETUJUAN UJIAN**

**N A M A** : LISA SRI HARISKA  
**NPM** : 1515310047  
**PROGRAM STUDI** : MANAJEMEN  
**JENJANG** : S 1 ( STRATA SATU )  
**JUDUL SKRIPSI** : PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA,  
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP  
SEMANGAT KERJA PADA PEGAWAI  
KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)  
PRATAMA BINJAI

MEDAN, FEBRUARI 2021

KETUA

(Ramadhan Harahap, SE., S.Psi., M.Si)

ANGGOTA I

(Dr. M. Toyib Daulay, S.E., M.M)

ANGGOTA II

(Emi Wakhyuni, S.E., M.Si., CIHCM., CPHCM)

ANGGOTA III

(Dr. Bambang Widjanarko., SE., MM)

ANGGOTA IV

(Dr. Desi Astuti, SE., MM)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**  
**MEDAN**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**NAMA** : LISA SRI HARISKA  
**NPM** : 1515310047  
**PROGRAM STUDI** : MANAJEMEN  
**JENJANG** : S I (STRATA SATU)  
**JUDUL SKRIPSI** : PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA,  
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP  
SEMANGAT KERJA PADA PEGAWAI  
KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)  
PRATAMA BINJAI

MEDAN, FEBRUARI 2021

**KETUA PROGRAM STUDI**

**DEKAN**



  
(Ramadhan Harahap, SE., S.Psi., M.Si)

(Dr. Onny Medaline, SH., M.Kn)

**PEMBIMBING I**

**PEMBIMBING II**

  
(Dr. M. Toyib Daulay, S.E., M.M)

  
(Emi Wakhyuni, S.E., M.Si., CIHCM., CPHCM)



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

N a m a : Lisa Sri Hariska  
NPM : 1515310047  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : S 1 ( Strata Satu )  
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Unpab untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsi saya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apa pun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, Februari 2021



(Lisa Sri Hariska)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lisa Sri Hariska  
NPM : 1515310047  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : S1 (Strata Satu)  
Alamat : Jl. Tuasan. Medan

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal ini tersebut, maka saya tidak akan lagi menuntut ujian perbaikan nilai di masa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Februari 2021



Lisa Sri Hariska

# UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

|                                   |                 |
|-----------------------------------|-----------------|
| PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN | (TERAKREDITASI) |
| PROGRAM STUDI MANAJEMEN           | (TERAKREDITASI) |
| PROGRAM STUDI AKUNTANSI           | (TERAKREDITASI) |
| PROGRAM STUDI ILMU HUKUM          | (TERAKREDITASI) |
| PROGRAM STUDI PERPAJAKAN          | (TERAKREDITASI) |

## PERMOHONAN MENGAJUKAN JUDUL SKRIPSI


Tanda tangan di bawah ini :

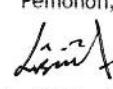
Nama : lisa sri hariska  
 Tanggal lahir : Tebing tinggi / 08 Juni 1997  
 NIM : 1515310047  
 Jurusan : Manajemen  
 Konsentrasi : Manajemen SDM  
 Jumlah SKS yang telah dicapai : 125 SKS, IPK 3.23

Mengajukan judul skripsi sesuai dengan bidang ilmu, dengan judul:

| Judul SKRIPSI   | Persetujuan                         |
|---|-------------------------------------|
| PEMENGARUH JOB SPECIFICATION DAN JOB DISCRITION TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PEMANAJEMAN PAJAK (KPP) PRATAMA BINJAI       | <input type="checkbox"/>            |
| FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MOTIVASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PADA KANTOR PEMANAJEMAN PAJAK (KPP) PRATAMA BINJAI                | <input type="checkbox"/>            |
| PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP SEMANGAT KERJA PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA BINJAI | <input checked="" type="checkbox"/> |

Disetujui oleh Kepala Program Studi diberikan tanda

  
 (R. Bhakti Alamsyah, M.T., Ph.D.)

Medan, 14 Januari 2019  
 Pemohon,  
  
 ( Lisa Sri Hariska )

Nomor : .....  
 Tanggal : .....  
 Disahkan oleh :  
 Dekan  
  
 ( Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum. )  
 Tanggal : 14/01/2019  
 Disetujui oleh:  
 Ka. Prodi Manajemen  
  
 ( MURAFRIN SIREGAR, SE., M.Si. )

Tanggal : 14/01/2019  
 Disetujui oleh :  
 Dosen Pembimbing I :  
  
 ( Dr. M. Tajib Daulay, SE, MM )  
 Tanggal : 14/01/2019  
 Disetujui oleh:  
 Dosen Pembimbing II :  
  
 ( Emi Waktuyuni )

Nomor: FM-LPPM-08-01

Revisi: 02

Tgl. Eff: 20 Des 2015



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

## UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

Jl. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808  
MEDAN - INDONESIA

Website : [www.pancabudi.ac.id](http://www.pancabudi.ac.id) - Email : [admin@pancabudi.ac.id](mailto:admin@pancabudi.ac.id)

### LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Isa sri hariska  
NPM : 1515310047  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu  
Dosen Pembimbing : Emi Wakhyuni, SE., M.Si  
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Semangat Kerja pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai

| Tanggal         | Pembahasan Materi   | Status    | Keterangan |
|-----------------|---|-----------|------------|
| 10 Juni 2020    | Identifikasi mslh hrs sesuai indikator dan fenomena dan kalimat hrs ada unsur SPOK, konsistensi kalimat rumusan, tujuan hipotesis dan pembahasan, item kesimpulan dan saran hrs sesuai dgn hipotesis, saran dibuat detail, relevan dan aplikatif, skedul penelitian disesuaikan | Revisi    |            |
| 27 Januari 2021 | acc sidang meja hijau   | Disetujui |            |

Medan, 28 Januari 2021  
Dosen Pembimbing,



Emi Wakhyuni, SE., M.Si





YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

## UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1699 Telp. 061-30106067 Fax. (061) 4514808  
MEDAN - INDONESIA  
Website : [www.pancabudi.ac.id](http://www.pancabudi.ac.id) - Email : [admin@pancabudi.ac.id](mailto:admin@pancabudi.ac.id)

### LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Iisa sri hariska  
NPM : 1515310047  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu  
Dosen Pembimbing : Dr Muhamad Toyib Daulay, SE., MM  
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Semangat Kerja pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai

| Tanggal         | Pembahasan Materi      | Status    | Keterangan |
|-----------------|------------------------|-----------|------------|
| 28 Januari 2021 | ACC, Sidang Meja Hijau | Disetujui |            |

Medan, 28 Januari 2021  
Dosen Pembimbing,



Dr Muhamad Toyib Daulay, SE., MM



**SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER**

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa surat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R.2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online

Demikian disampaikan.

NB. Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.

  
Ka.LPMU  
KUSADIA PENJAMIN MUTU UNIVERSITAS  
PANGLOSSA  
ESTABLIH MUTU MELAKUKAN KEBANGUNAN  
Ritonga, BA., MSc

|                             |             |                       |
|-----------------------------|-------------|-----------------------|
| No. Dokumen : PM-UJMA-06-02 | Revisi : 00 | Tgl Eff : 23 Jan 2019 |
|-----------------------------|-------------|-----------------------|

Analyzed document: 15/05/2020 04:48:09

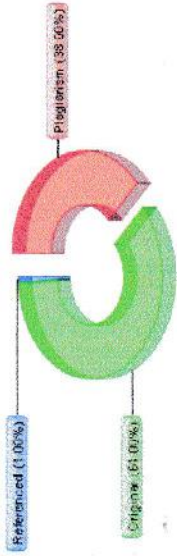
"LISA SRI HARISKA\_1515310047\_MANAJEMEN.doc"

Check Type: Internet - via Google and Bing

Licensed for Universitas Pembangunan Panca Budi



Relative chart:



Distribution graph:



Copyright © 2010-2019 Universitas Pembangunan Panca Budi



**YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA**  
**PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**  
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4,5 Medan Sunggal, Kota Medan Kode Pos 20122

**SURAT BEBAS PUSTAKA**  
**NOMOR: 3562/PERP/BP/2021**

Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan  
nama saudara/i:

Nama : lisa sri hariska  
No. : 1515310047  
Semester : Akhir  
Jurusan : SOSIAL SAINS  
Prodi : Manajemen

Responnya terhitung sejak tanggal 28 Januari 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku  
tidak lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 28 Januari 2021  
Diketahui oleh,  
Kepala Perpustakaan,



Sugiarjo, S.Sos., S.Pd.I



**PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA, DAN  
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP SEMANGAT KERJA  
PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN  
PAJAK (KPP) PRATAMA  
BINJAI**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**LISA SRI HARISKA**  
NPM : 1515310047

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2021**



Aca PPS I  
Revisi proposal  
23/02/2019



Sempurno  
Aca PPS I  
29/6/2019  
Emi W

**PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA, DAN  
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP SEMANGAT KERJA  
PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN  
PAJAK (KPP) PRATAMA  
BINJAI**

**PROPOSAL**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**LISA SRI HARISKA**  
NPM : 1515310047

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
M E D A N  
2019**

Ace PB I

Handwritten signature and date: 03/02/2020

03/02/2020



Handwritten notes: Ace, Muz, and Emi W

**PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP SEMANGAT KERJA PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA BINJAI**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Handwritten notes: Ace, Muz, and Emi W

Oleh :

**LISA SRI HARISKA**  
NPM : 1515310047

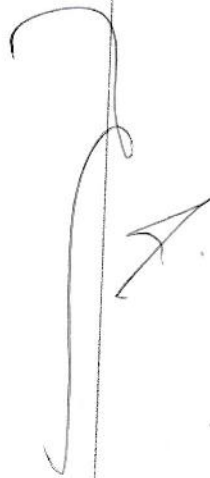

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2019**



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
**FAKULTAS SOSIAL SAINS**  
 Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571  
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id  
 Medan - Indonesia

Universitas Pembangunan Panca Budi  
 : SOSIAL SAINS  
 : Dr. M. Tojib Daulay, SE, MM  
 : Ena Wakhyuni, SE, M. Si  
 : LISA SRI HARISKA  
 : Manajemen  
 : 1515310047  
 : Peng Strata Satu (S1)

Pengaruh Stres Kerja, Konflik kerja dan Lingkungan kerja Terhadap Semangat kerja pada pegawai Kantor Pelayanan pajak (KPP) Ratama Binjai

| NO  | PEMBAHASAN MATERI                            | PARAF   | KETERANGAN                |
|-----|--|---|---------------------------|
| 109 | BAB I<br>BAB II<br>BAB III<br>Daftar Pustaka |   | sudah<br>diperbaiki       |
| 110 | Ace<br>perabuan Reumer                       |  | Ace<br>Reumer<br>proposal |

Dr. M. Tojib Daulay



Medan, 23 Februari 2019  
 Diketahui/Dijetujui oleh :  
 Dekan,

  
 Dr. Surya Nita S.H., M.Hum.





**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**  
**FAKULTAS SOSIAL SAINS**

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571  
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id  
 Medan - Indonesia

Universitas Pembangunan Panca Budi  
 : SOSIAL SAINS  
 Pembimbing I : Dr. Toiyb Paulay SE, MM  
 Pembimbing II : Emi Wahyuni SE, M, Si  
 Mahasiswa : LISA SRI HARISKA  
 Program Studi : Manajemen  
 NIM : 1515310047  
 Pendidikan : Strata satu (S1)

Pengaruh stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja terhadap semangat kerja pada pegawai kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai

| TAL  | PEMBAHASAN MATERI   | PARAF | KETERANGAN |
|------|---|-------|------------|
| 2019 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Margin</li> <li>- Spasi</li> </ul>     | A     |            |
| 2019 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabel</li> <li>- Daftar Isi</li> </ul> | A     |            |
| 2019 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki kata perantara</li> </ul>     | A     |            |
| 2019 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ace Sampin</li> </ul>                  | A     |            |

Medan, 23 Februari 2019

Diketahui/Dijetujui oleh :

Dekan,



Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.



Medan, 28 Januari 2021  
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan  
 Fakultas SOSIAL SAINS  
 UNPAB Medan  
 Di -  
 Tempat

Pemohonan Meja Hijau

Dipertuhormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : LISA SRI HARISKA  
 Tanggal Lahir : Tebing Tinggi / 8 Juni 1997  
 Orang Tua : Lilik Surianto  
 NIM : 1515310047  
 Jurusan : SOSIAL SAINS  
 Prodi : Manajemen  
 No. HP : 083802871446  
 Alamat : Jl, Tuasan Medan

Permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Semangat Kerja pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai, Selanjutnya saya menyatakan :

- 1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
- 2. Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
- 3. Telah tercap keterangan bebas pustaka
- 4. Melampirkan surat keterangan bebas laboratorium
- 5. Melampirkan pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
- 6. Melampirkan foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
- 7. Melampirkan pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
- 8. Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk penguji (bentuk dan nama penjiilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani dosen pembimbing, prodi dan dekan
- 9. Hard Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
- 10. Melampirkan surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
- 11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
- 12. Bersedia melunaskan biaya-biaya yang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perincian sbb :

|                             |              |                  |
|-----------------------------|--------------|------------------|
| 1. [102]Ujian Meja Hijau    | : Rp.        | 500,000          |
| 2. [170]Administrasi Wisuda | : Rp.        | 1,500,000        |
| 3. [202]Bebas Pustaka       | : Rp.        | 100,000          |
| 4. [221]Bebas LAB           | : Rp.        |                  |
| <b>Total Biaya</b>          | <b>: Rp.</b> | <b>2,100,000</b> |

Ukuran Toga :

M

Disetujui oleh :



28/1/21

Hormat saya



Widjanarko, SE., MM.  
 Fakultas SOSIAL SAINS

LISA SRI HARISKA  
 1515310047

Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;

- a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
  - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.

## ABSTRAK

---

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat, baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak (WP) maupun belum, di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak. Permasalahan penelitian ini apakah stres kerja, konflik kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner dengan membagikan daftar pertanyaan kepada responden sebanyak 53 responden, Dari hasil Nilai  $F_{hitung}$  sebesar 4489,184 dengan tingkat signifikan 0,00. Karena  $F_{hitung}$  4489,184 >  $F_{tabel}$  2.79 dan probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,00 < 0,05$ , maka model regresi dapat dikatakan bahwa stres kerja, konflik kerja, dan Lingkungan Kerja secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja. Uji Parsial (Uji-t) menunjukkan bahwa : Variabel stres kerja nilai thitung 4,465 <  $t_{tabel}$  1.676 dengan signifikan 0,029 > 0,05, artinya secara parsial variabel stres kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap semangat kerja. Variabel konflik kerja nilai thitung 18,576 >  $t_{tabel}$  1.676 dengan signifikan 0,000 < 0,050, artinya secara parsial variabel konflik kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap semangat kerja. Variabel Lingkungan Kerja nilai thitung 19,648 >  $t_{tabel}$  1.676 dengan signifikan 0,001 < 0,050, artinya secara parsial variabel Lingkungan Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap semangat kerja. Uji Determinasi besarnya adjusted R square sebesar 0.996 hal ini berarti 99.6% variasi semangat kerja yang bisa dijelaskan dengan variabel independen stres kerja, konflik kerja, dan Lingkungan Kerja sedangkan sisanya (100% - 99.6% = 0.4%) dapat dijelaskan dengan variabel independen lainnya yang tidak diikut sertakan dalam penelitian ini

**Kata Kunci : Stres Kerja, Konflik Kerja, Lingkungan Kerja Dan Semangat Kerja**

## ABSTRACT

*Kantor Pelayanan Pajak (KPP) is a work unit of the Direktorat Jenderal Pajak (DJP) that carries out services in the field of taxation to the public, both those that have been registered as Taxpayers or not, within the scope of the Directorate General of Taxes' working area. The problem of this research is whether work stress, work conflict, and work environment influence Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai employees. The data collection techniques in this study were carried out with a questionnaire by distributing a list of questions to respondents of 53 respondents, from the Fcount value of 4489.184 with a significant level of 0.00. Because Fcount 4489,184 > Ftable 2.79 and significant probability is much smaller than 0.05 which is 0.00 < 0.05, the regression model can be said that work stress, work conflict, and the Work Environment simultaneously have positive and significant effect on morale work. Partial Test (t-test) shows that: Work stress variable t-count 4,465 < t table 1,676 with a significant 0.029 > 0.05, meaning that partially the work stress variable has a positive and significant effect on morale. Work conflict variable tcount 18.576 > t table 1.676 with a significant 0.000 < 0.050, meaning that partially the work conflict variable has a positive and significant effect on morale. Work Environment Variable tcount 19,648 > t table 1,676 with a significant 0.001 < 0.050, meaning that partially the Work Environment variable has a positive and significant effect on morale. Determination Test, the size of adjusted R square of 0.996, this means that 99.6% variation in morale can be explained by the independent variables of work stress, work conflict, and the Work Environment while the rest (100% - 99.6% = 0.4%) can be explained by other independent variables that not included in this study*

**Keywords: Work Stress, Work Conflict, Work Environment and Work Morale**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena berkat Rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan Skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun judul skripsi “Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.”

Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan tulus dan ikhlas kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan
2. Ibu Dr. Onny Medaline, SH., M,Kn selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak Ramadhan Harahap S.E., S.Psi M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Bapak Dr. M. Toyib Daulay, S.E., M.M, selaku pembimbing I saya yang telah sabar dan dengan cermat memberikan pengarahan dan bimbingan materi penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Emi Wakhyuni. S.E., M.Si., CIHCM., CPHCM. selaku pembimbing II saya telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam teknik penulisan skripsi ini.



6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Pancabudi Medan yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama penulis di bangku kuliah sampai dengan selesai.
7. Pimpinan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai, yang telah memberikan waktunya dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan penulis.
8. Seluruh Keluarga dan rekan-rekan yang telah memberikan dorongan baik materi maupun spritnya dalam menyelesaikan studi di Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Pancabudi Medan

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengaharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan penulisan ini. Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin Ya Rabbal a'lamin.

Medan, Februari 2021

(Lisa Sri Hariska)

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>LEMBAR JUDUL</b>                                    |                |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                 | <b>ii</b>      |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN .....</b>                  | <b>iii</b>     |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>                          | <b>iv</b>      |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                    | <b>vi</b>      |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                  | <b>vii</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                             | <b>viii</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                 | <b>x</b>       |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                              | <b>xiii</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                              | <b>xv</b>      |
| <br>   |                |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>                              |                |
| A. Latar Belakang Masalah .....                        | 1              |
| B. Identifikasi dan Batasan Masalah .....              | 7              |
| C. Rumusan Masalah .....                               | 7              |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....                  | 8              |
| E. Keaslian Penelitian.....                            | 9              |
| <br>   |                |
| <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>                        |                |
| A. Landasan Teori .....                                | 11             |
| 1. Semangat Kerja.....                                 | 11             |
| a. Pengertian Semangat Kerja.....                      | 11             |
| b. Pentingnya Semangat Kerja.....                      | 13             |
| c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Semangat Kerja..... | 14             |
| d. Indikator Semangat Kerja .....                      | 15             |
| 2. Stres Kerja .....                                   | 18             |
| a. Pengertian Stres Kerja.....                         | 18             |
| b. Faktor Penyebab Stres Kerja .....                   | 19             |
| c. Aspek-Aspek Stres Kerja.....                        | 20             |
| d. Indikator Stres Kerja.....                          | 22             |

|   |    |
|---|----|
| 3. Konflik Kerja.....                                     | 23 |
| a. Pengertian Konflik Kerja .....                         | 23 |
| b. Bentuk-Bentuk Konflik Dalam Organisasi.....            | 24 |
| c. Sebab-Sebab Timbulnya Konflik.....                     | 25 |
| d. Akibat-akibat Konflik Kerja .....                      | 26 |
| e. Indikator Konflik Kerja.....                           | 27 |
| 4. Lingkungan Kerja .....                                 | 28 |
| a. Pengertian Lingkungan Kerja .....                      | 28 |
| b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Lingkungan Kerja ..... | 30 |
| c. Indikator Lingkungan Kerja.....                        | 31 |
| B. Penelitian Sebelumnya .....                            | 33 |
| C. Kerangka Konseptual .....                              | 34 |
| D. Hipotesis .....  | 37 |

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Pendekatan Penelitian.....                        | 39 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....                 | 39 |
| C. Populasi dan Sampel / Jenis dan Sumber Data ..... | 40 |
| D. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional..... | 41 |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                     | 44 |
| F. Teknik Analisis Data .....                        | 44 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Hasil Penelitian.....   | 49 |
| 1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai .....           | 49 |
| 2. Visi Misi dan Motto KPP Pratama Binjai.....                         | 51 |
| 3. Lokasi Geografi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama<br>Binjai..... | 52 |
| 4. Kedudukan, Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi .....             | 52 |
| 5. Struktur Organisasi .....   | 54 |
| 6. Penyajian Data .....  | 56 |
| 7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....                             | 80 |
| 8. Teknik Analisis Data .....  | 83 |

|   |    |
|---|----|
| 9. Persamaan Regresi Linier Berganda.....   | 86 |
| 10. Pengujian Hipotesis .....   | 86 |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian .....  | 90 |
| 1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Semangat Kerja.....  | 90 |
| 2. Pengaruh konflik kerja Terhadap Semangat Kerja .....                                     | 92 |
| 3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja .....                                  | 92 |
| 4. Pengaruh Stres Kerja, konflik kerja dan Lingkungan<br>Kerja Terhadap Semangat Kerja..... | 93 |

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

|                  |    |
|------------------|----|
| A. Simpulan..... | 95 |
| B. Saran .....   | 96 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BIODATA**



## DAFTAR TABEL

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Tabel 1.1 Jumlah keseluruhan pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai..... | 6              |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....  | 33             |
| Tabel 3.1 Jadwal Penelitian Tahun 2020 .....  | 39             |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....                               | 41             |
| Tabel 3.4 Skor Berdasarkan Skala Likert .....   | 43             |
| Tabel 4.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                          | 57             |
| Tabel 4.2 Komposisi Responden Berdasarkan Umur .....                                  | 57             |
| Tabel 4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....                     | 58             |
| Tabel 4.4 Hasil jawaban responden tentang X1.1.....                                   | 58             |
| Tabel 4.5 Hasil jawaban responden tentang X1.2.....                                   | 59             |
| Tabel 4.6 Hasil jawaban responden tentang X1.3.....                                   | 59             |
| Tabel 4.7 Hasil jawaban responden tentang X1.4.....                                   | 60             |
| Tabel 4.8 Hasil jawaban responden tentang X1.5.....                                   | 60             |
| Tabel 4.9 Hasil jawaban responden tentang X1.6.....                                   | 61             |
| Tabel 4.10 Hasil jawaban responden tentang X1.7.....                                  | 61             |
| Tabel 4.11 Hasil jawaban responden tentang X1.8.....                                  | 62             |
| Tabel 4.12 Hasil jawaban responden tentang X1.9.....                                  | 62             |
| Tabel 4.13 Hasil jawaban responden tentang X1.10.....                                 | 63             |
| Tabel 4.14 Hasil jawaban responden tentang X1.11.....                                 | 63             |
| Tabel 4.15 Hasil jawaban responden tentang X1.12.....                                 | 64             |
| Tabel 4.16 Hasil jawaban responden tentang X2.1.....                                  | 64             |
| Tabel 4.17 Hasil jawaban responden tentang X2.2.....                                  | 65             |
| Tabel 4.18 Hasil jawaban responden tentang X2.3.....                                  | 65             |
| Tabel 4.19 Hasil jawaban responden tentang X2.4.....                                  | 66             |
| Tabel 4.20 Hasil jawaban responden tentang X2.5.....                                  | 66             |
| Tabel 4.21 Hasil jawaban responden tentang X2.6.....                                  | 67             |
| Tabel 4.22 Hasil jawaban responden tentang X2.7.....                                  | 67             |
| Tabel 4.23 Hasil jawaban responden tentang X2.8.....                                  | 68             |
| Tabel 4.24 Hasil jawaban responden tentang X2.9.....                                  | 68             |

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 4.25 | Hasil jawaban responden tentang X2.10..... | 69 |
| Tabel 4.26 | Hasil jawaban responden tentang X3.1.....  | 69 |
| Tabel 4.27 | Hasil jawaban responden tentang X3.2.....  | 70 |
| Tabel 4.28 | Hasil jawaban responden tentang X3.3.....  | 70 |
| Tabel 4.29 | Hasil jawaban responden tentang X3.4.....  | 71 |
| Tabel 4.30 | Hasil jawaban responden tentang X3.5.....  | 71 |
| Tabel 4.31 | Hasil jawaban responden tentang X3.6.....  | 72 |
| Tabel 4.32 | Hasil jawaban responden tentang X3.7.....  | 72 |
| Tabel 4.33 | Hasil jawaban responden tentang X3.8.....  | 73 |
| Tabel 4.34 | Hasil jawaban responden tentang Y.1.....   | 73 |
| Tabel 4.35 | Hasil jawaban responden tentang Y.2.....   | 74 |
| Tabel 4.36 | Hasil jawaban responden tentang Y.3.....   | 74 |
| Tabel 4.37 | Hasil jawaban responden tentang Y.4.....   | 75 |
| Tabel 4.38 | Hasil jawaban responden tentang Y.5.....   | 75 |
| Tabel 4.39 | Hasil jawaban responden tentang Y.6.....   | 76 |
| Tabel 4.40 | Hasil jawaban responden tentang Y.7.....   | 76 |
| Tabel 4.41 | Hasil jawaban responden tentang Y.8.....   | 77 |
| Tabel 4.42 | Hasil jawaban responden tentang Y.9.....   | 77 |
| Tabel 4.43 | Hasil jawaban responden tentang Y.10.....  | 78 |
| Tabel 4.44 | Hasil jawaban responden tentang Y.11.....  | 78 |
| Tabel 4.45 | Hasil jawaban responden tentang Y.12.....  | 79 |
| Tabel 4.46 | Hasil jawaban responden tentang Y.13.....  | 79 |
| Tabel 4.47 | Hasil jawaban responden tentang Y.14.....  | 80 |
| Tabel 4.48 | Hasil Uji Validitas .....                  | 80 |
| Tabel 4.49 | Hasil Uji Reliabilitas.....                | 82 |
| Tabel 4.50 | Hasil Uji Multikolinieritas .....          | 85 |
| Tabel 4.51 | Hasil Regresi Linier Berganda.....         | 86 |
| Tabel 4.52 | Hasil Uji-f .....                          | 87 |
| Tabel 4.53 | Hasil Uji-t.. .....                        | 88 |
| Tabel 4.54 | Hasil Uji Determinasi.. .....              | 89 |

## DAFTAR GAMBAR

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....           | 36             |
| Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas.....      | 83             |
| Gambar 4.2 PP Plot Uji Normalitas.....        | 84             |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 85             |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sebagian besar orang akan mengalami stress saat mereka mendapatkan keadaan yang tidak sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki. Banyaknya tugas kerja yang tidak diimbangi dengan keahlian serta kondisi fisik yang kurang bagus, menjadi salah satu faktor penyebab munculnya stress kerja. Pada umumnya stress kerja lebih banyak merugikan diri pegawai maupun perusahaan. Stress yang meningkat sampai untuk kerja mencapai titik optimalnya merupakan stress yang baik yang menyenangkan *eustress*. Dekat, sebelum mencapai titik optimalnya, peristiwanya atau situasinya dialami sebagai tantangan yang merangsang. Melewati titik optimal stress menjadi *distress*, peristiwanya atau situasinya dialami sebagai ancaman yang mencemaskan.

Stress kerja yang dialami oleh pegawai dapat merugikan perusahaan karena tidak seimbang antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya. Banyak pegawai yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan, atau pekerjaan tidak selesai pada waktunya entah karena kelambanan ataupun karena banyaknya kesalahan yang berulang.

Stress kerja bisa timbul akibat tuntutan pekerjaan yang banyak, masalah pribadi pegawai dan sebagainya. Ketidakfokusan pada pekerjaan tentu membuat pekerjaannya tidak terselesaikan dengan baik atau tepat waktu, yang berdampak pada kinerjanya sebagai pegawai pada sebuah organisasi. Stress dalam konsep positif maksudnya adalah apabila stress dapat dikelola dengan baik akan menumbuhkan semangat dan motivasi dalam bekerja. Dan sebaliknya apabila stress



tidak dapat dikelola dengan baik akan menimbulkan banyak masalah baik secara fisik maupun non fisik. Secara fisik akan menyebabkan terganggunya kesehatan seperti, sakit kepala, insomnia, serangan jantung, tekanan darah tinggi, dan stroke. Sedangkan stres yang menyebabkan masalah secara non fisik akan berpengaruh terhadap proses berfikir ataupun mental seseorang.

Dengan stress yang cukup tinggi akan membuat pegawai merasa tertekan dan bahkan putusasa. Sehingga dengan adanya gejala-gejala tersebut akan mempengaruhi pegawai dalam mengambil keputusan, menurunkan semangat kerja dan mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi stres diantaranya, tingginya beban kerja, kemenduaan peranan, keadaan ekonomi dan keluarga, waktu yang mendesak dan masih banyak faktor-faktor lainnya.

Walaupun stres disebabkan oleh banyak faktor, para ahli menyimpulkan stres dapat memicu salah satu dari dua reaksi dasar memerangi secara aktif atau melarikan diri secara pasif (lari menjauh atau menerima), yang disebut sebagai respons memerangi atau melarikan diri (*fight or flight response*). Secara fisiologis, respons stres ini merupakan suatu penyampaian pesan biokimiawi yang melibatkan perubahan-perubahan hormonal yang memobilisasi tubuh terhadap tuntutan yang luar biasa

Konflik kerja adalah ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota atau kelompok dalam suatu perusahaan karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Selain itu konflik diartikan sebagai perbedaan, pertentangan, dan perselisihan, konflik yang bertentangan dengan tujuan kelompok disebut konflik disfungsional. Adapun konflik kerja yang bersifat

disfungsional yaitu, mendominasi diskusi, tidak senang bekerja dalam kelompok, benturan kepribadian, perselisihan antar individu dan ketegangan

Perubahan yang terjadi tentu akan menimbulkan konflik baru yang akan dihadapi. Konflik merupakan sebuah akibat perubahan yang terjadi dalam masyarakat dalam kehidupan para pegawai. Dengan perubahan yang terjadi maka konflik tidak bisa dihindari oleh para pegawai. Dengan tidak terkendalinya konflik pada diri pegawai maka tidak tertutup kemungkinan akan menimbulkan keadaan yang merugikan perusahaan. Konsentrasi kerja yang biasanya penuh pada diri pegawai berubah menjadi tidak berkonsentrasi dalam bekerja.

Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga tinggi.

Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai, hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisika tempat pegawai bekerja. Menurut Sedarmayanti (2012:145) Secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni: Lingkungan kerja fisika dan lingkungan kerja non fisika. Lingkungan kerja fisika adalah semua yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung.

Lingkungan kerja fisika adalah tempat kerja pegawai melakukan aktivitas. Lingkungan kerja fisika mempengaruhi semangat dan emosi kerja para pegawai. Faktor-faktor fisika ini mencakup suhu udara di tempat kerja, luas ruang kerja, kebisingan, kepadatan, dan kesesakan. Faktor-faktor fisika ini sangat mempengaruhi tingkah laku manusia.

Menurut Sedarmayanti (2012:136) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisika adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisika ini merupakan lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan. Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri

Semangat kerja akan menunjukkan sejauh mana pegawai bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan. Semangat kerja pegawai dapat dilihat dari kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawab. Peranan sumber daya manusia dalam perusahaan sangat penting demi terciptanya kelangsungan kinerja perusahaan. Faktor semangat kerja harus diketahui oleh para pemimpin atau manajer perusahaan karena penting artinya bagi keberhasilan suatu usaha. Dikatakan penting bagi keberhasilan suatu usaha karena semangat kerja dapat mempengaruhi produktivitas dan potensi kerja pegawai. Semangat kerja yang optimal harus didukung dengan motivasi pegawai untuk bekerja secara maksimal

Faktor stress, konflik dan lingkungan kerja yang baik tentunya merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mendorong semangat kerja pegawai dalam suatu perusahaan.

Sumber-sumber penerimaan Negara Indonesia berasal dari berbagai sektor dimana semua hasil penerimaan tersebut akan digunakan untuk membiayai pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia. Salah satu sumber penerimaan negara yang paling potensial adalah dari penerimaan pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang sangat besar pengaruhnya terhadap roda pemerintahan Negara. Guna meningkatkan penerimaan pajak yang lebih optimal, peran serta masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan pemerintah. Dalam rangka meningkatkan pelayanan bagi para wajib pajak, pemerintah membuka akses pelayanan pajak di wilayah Binjai

Berdasarkan hasil wawancara penulis di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai, ditemukan beberapa fenomena-fenomena yang mengakibatkan semangat kerja pegawai menurun antara lain, yang dapat menimbulkan stress kerja antara lain : Faktor-faktor yang dapat menimbulkan stress kerja pada pegawai antara lain, sikap kerja, dukungan sosial, pengalaman, tipe kepribadian, kesesuaian gaji, dan beban kerja. Bahkan pernah terjadi konflik antar pegawai, banyak hal yang menyebabkan konflik tersebut dapat terjadi. Seperti kesalahpahaman, masalah pribadi pegawai yang di bawa kedalam pekerjaan juga dapat menimbulkan perselisihan, tekanan pekerjaan masing-masing pegawai yang dituntut untuk terus mencapai targetnya seringkali menjadi alasan timbulnya konflik antar sesama karyawan.

Lingkungan kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai ini terlihat kurang nyaman, tata ruang/*layout* tidak memberi ruang gerak yang cukup baik bagi terlaksananya pekerjaan. Tata ruang/ *layout* tidak pernah mengalami perubahan sehingga menimbulkan kejenuhan dan turunnya semangat kerja para pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Di sisi lain, bagaimana mungkin roda berjalan baik, kalau pegawai bekerja tidak produktif, artinya pegawai tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja dan memiliki moril yang rendah.

Tabel 1.1. Jumlah keseluruhan pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai

| Seksi                              | Jumlah     |
|------------------------------------|------------|
| Subbag Umum dan Kepatuhan Internal | 11         |
| Seksi Pelayanan                    | 13         |
| Seksi PDI                          | 9          |
| Seksi Waskon I                     | 5          |
| Seksi Waskon II                    | 10         |
| Seksi Waskon III                   | 11         |
| Seksi Waskon IV                    | 11         |
| Seksi Penagihan                    | 7          |
| Seksi Ekstensifikasi               | 14         |
| Seksi Pemeriksaan                  | 5          |
| Kelompok Tenaga Fungsional         | 9          |
| <b>Jumlah</b>                      | <b>105</b> |

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai, 2020

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik mengadakan penelitian dengan judul: *“Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai”*.



## **B. Identifikasi dan Batasan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

- a. Beban kerja yang dirasakan berlebihan serta sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas sehingga menyebabkan pegawai stres dalam bekerja.
- b. Masing-masing pegawai bersaing untuk meraih prestasi sehingga dapat menyebabkan konflik bagi pegawai..
- c. Adanya bau-bauan dan suara-suara bising di sekitar tempat kerja dapat mengganggu konsentrasi bekerja sehingga pegawai kurang bersemangat dalam bekerja.
- d. Tingkat absensi yang naik dan tinggi pegawai dihindangi rasa malas membuat semangat kerja pegawai menurun.

### **2. Batasan Masalah**

Guna mencegah mengembangnya permasalahan maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas dalam melakukan penelitian ini hanya pada variabel Stres Kerja, Konflik Kerja, Dan Lingkungan Kerja sebagai variabel independen sedangkan semangat kerja sebagai variabel dependen. Sedangkan jumlah responden dalam penelitian ini dibatasi pada 53 pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap semangat kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.
2. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap semangat kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.
4. Apakah stres kerja, konflik kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah stres kerja berpengaruh terhadap semangat kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah konflik kerja berpengaruh terhadap semangat kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah stres kerja, konflik kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.

## 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.

Sebagai bahan pertimbangan agar semangat kerja tidak menuun dengan memperhatikan stres kerja, konflik kerja, dan lingkungan kerja bagi pegawai.

b. Bagi Penulis

Untuk dapat lebih memahami Ilmu Pengetahuan Sumber Daya Manusia, baik secara teori maupun praktek, khususnya dalam hal stres kerja, konflik kerja, dan lingkungan kerja pegawai.

c. Bagi Reverensi lainnya

Kepada penulis atau peneliti selanjutnya untuk dapat lebih meneliti secara spesifik dengan berpedoman dari apa yang penulis teliti.

## E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan replika dari Charisma dkk pada tahun 2014 dalam penelitiannya mengetahui pengaruh variabel pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan Ud Surya Raditya Negara sedangkan penelitian ini berjudul Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.

Persamaan dan Perbedaan penelitian terletak pada :

1. **Variabel Penelitian** : Penelitian terdahulu menggunakan 2 (dua) variabel bebas (stres kerja dan kepuasan kerja) dan 1 (satu) variabel terikat (kinerja karyawan)

sedangkan pada penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel bebas yaitu Stres Kerja, Konflik Kerja, Dan Lingkungan Kerja serta 1 (satu) variabel terikat yaitu Semangat Kerja.

2. **Jumlah sampel** : Penelitian terdahulu berjumlah 60 pegawai sedangkan dalam penelitian ini berjumlah 53 pegawai.
3. **Waktu Penelitian** : Penelitian terdahulu dilakukan tahun 2016 sedangkan penelitian ini tahun 2020.
4. **Lokasi Penelitian** : Penelitian terdahulu Ud Surya Raditya Negara sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Landasan Teori**

#### **1. Semangat Kerja**

##### **a. Pengertian Semangat Kerja**

Semangat kerja mempunyai pengaruh yang besar bagi setiap para karyawan dalam bekerja, jika semangat kerja karyawan tinggi maka cenderung dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan cepat serta menghasilkan produk yang berkualitas, sebaliknya jika semangat kerja karyawan rendah maka pekerjaan pun kurang terlaksana dengan baik dan lambat. Pada umumnya turunnnya semangat kerja karyawan karena ketidakpuasan karyawan baik secara materi maupun non materi.

Pada dasarnya semangat kerja karyawan berhubungan dengan kebutuhan karyawan, apabila kebutuhan karyawan terpenuhi maka semangat kerja karyawan akan cenderung naik, untuk itu diperlukan usaha pemenuhan kebutuhan karyawan guna meningkatkan semangat kerja karyawan. Pentingnya semangat kerja dapat dilihat sebagai bagian fundamental dari kegiatan manajemen sehingga sesuatu dapat ditujukan kepada pengarahannya potensi dan daya manusia dengan jalan menimbulkan, menghidupkan, menumbuhkan tingkat keinginan yang tinggi serta kebersamaan dalam menjalankan tugas perorangan maupun organisasi. Untuk membahas tentang semangat kerja, maka ada banyak definisi yang diungkapkan oleh para ahli tentang semangat kerja, diantaranya: Semangat kerja sebagai setiap kesediaan



perasaan yang memungkinkan seseorang bekerja untuk menghasilkan kerja lebih banyak dan lebih baik. Hariyanti (2015: 155).

Sedangkan Menurut Hasibuan (2013:94), Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Lain halnya dengan yang disampaikan oleh Halsay (2013:305) yang mengatakan bahwa: Semangat kerja adalah kesediaan perasaan yang memungkinkan seseorang pekerja untuk menghasilkan kerja yang lebih banyak dan lebih baik tanpa menambah keletihan.

Semangat kerja atau moril adalah kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang ditetapkan. Danim (2014:48).

Menurut Syukria (2014:30) berpendapat bahwa semangat kerja adalah suatu kondisi rohaniah atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok-kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja lebih giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Hasibuan dimana semangat kerja adalah merupakan kemauan dan kesenangan yang mendalam dilakukan. Hasibuan (2015: 158).

Jadi apabila mampu meningkatkan semangat kerja karyawan maka perusahaan akan memperoleh banyak keuntungan, pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan, kerusakan akan dikurangi, tingkat absensi dan keterlambatan

akan dapat diperkecil, kemungkinan perpindahan karyawan akan dapat dikurangi dan sebagainya.

Menurut pendapat penulis semangat kerja adalah perwujudan dari sikap seseorang dalam melakukan pekerjaan dengan kemauan dan kesenangan sehingga segala pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih baik.

### **b. Pentingnya Semangat Kerja**

Ada beberapa alasan pentingnya semangat kerja bagi organisasi atau perusahaan. Tohardi (2012: 425)

- 1) Dengan adanya semangat kerja yang tinggi dari karyawan maka pekerjaan yang diberikan kepadanya atau ditugaskan kepadanya akan dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat dan lebih cepat.
- 2) Dengan semangat kerja yang tinggi, tentunya dapat mengurangi angka absensi (bolos) atau tidak bekerja karena malas.
- 3) Dengan semangat kerja yang tinggi, pihak organisasi atau perusahaan memperoleh keuntungan dari sudut kecilnya angka kerusakan, karena seperti diketahui bahwa semakin tidak puas dalam bekerja, semakin tidak bersemangat dalam bekerja, maka semakin besar pula angka kerusakan.
- 4) Dengan semangat kerja yang tinggi, otomatis membuat pekerja atau karyawan akan merasa betah (senang) bekerja, dengan demikian kecil kemungkinan karyawan tersebut akan pindah bekerja ke tempat lain, dengan demikian berarti semangat kerja yang tinggi akan dapat menekan angka perpindahan tenaga kerja atau *labour turn over*.
- 5) Dengan semangat kerja yang tinggi juga dapat mengurangi angka kecelakaan, karena karyawan yang mempunyai semangat kerja yang tinggi

mempunyai kecenderungan bekerja dengan hati-hatidan teliti, sehingga sesuai dengan prosedur kerja yang ada diorganisasi atau persahaan tersebut.

### **c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Semangat Kerja**

Menurut Namawi (2013:52) Faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya semangat kerja adalah:

1) Konflik kerja seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Konflik sangat erat kaitannya dengan perasaan manusia, termasuk perasaan diabaikan, disepelekan, tidak dihargai, ditinggalkan, dan juga perasaan jengkel karena kelebihan beban kerja.

2) Stres Kerja

Perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

3) Status sosial pekerjaan.

Pekerjaan yang memiliki status sosial yangtinggi dan memberi posisi yang tinggi dapat menjadi faktor penentu meningkatnya semangat kerja.

4) Lingkungan kerja dan hubungan dalam pekerjaan.

Merupakan suatu lingkungan yang dapat mempengaruhi para karyawan untuk dapat bekerja dengan baik tanpa adanya hal-hal yang mengakibatkan karyawan menjadi tidak bergairah dan tidak bersemangat dalam bekerja.

5) Tujuan pekerjaan.

Tujuan yang mulia dapat mendorong semangat kerja seseorang.

Masalah semangat kerja karyawan di perusahaan sering kali ditemukan, oleh karena itu perusahaan harus bisa meningkatkan semangat kerja karyawan agar mereka bisa melaksanakan pekerjaan dengan baik dan cepat. Turunnya semangat kerja sering kali ditemukan di perusahaan-perusahaan dimana perusahaan tersebut tidak memperhatikan kebutuhan karyawannya baik secara rohani maupun jasmani.

#### **d. Indikator Semangat Kerja**

Semangat kerja tidak selalu ada dalam diri karyawan. Terkadang semangat kerja dapat pula menurun. Indikasi-indikasi menurunnya semangat kerja selalu ada dan memang secara umum dapat terjadi.

Menurut Menurut Hasibuan (2013:431), indikasi-indikasi menurunnya semangat kerja karyawan tersebut antara lain sebagai berikut:

1) Rendahnya produktivitas kerja

Menurutnya produktivitas dapat terjadi karena kemalasan, menunda pekerjaan, dan sebagainya.

2) Tingkat absensi yang naik dan tinggi

Pada umumnya, bila semangat kerja menurun, maka karyawan dihindangi rasa malas untuk bekerja.

3) *Labour turn over* atau tingkat perpindahan karyawan yang tinggi

Keluar masuk karyawan yang meningkat terutama disebabkan karyawan mengalami ketidaksenangan saat mereka bekerja, sehingga mereka berniat bahkan memutuskan untuk mencari tempat pekerjaan lain yang lebih sesuai dengan alasan mencari kenyamanan dalam bekerja.

4) Tingkat kerusakan yang meningkat

Meningkatnya tingkat kerusakan sebenarnya menunjukkan bahwa perhatian dalam pekerjaan berkurang.

5) Kegelisahan dimana-mana

Kegelisahan tersebut dapat berbentuk ketidaktenangan dalam bekerja, keluh kesah serta hal-hal lain.

6) Tuntutan yang sering terjadi

Tuntutan merupakan perwujudan dari ketidakpuasan, dimana pada tahap tertentu akan menimbulkan keberanian untuk mengajukan tuntutan.

7) Pemogokan

Pemogokan adalah wujud dari ketidakpuasan, kegelisahan dan sebagainya.

Jika hal ini terus berlanjut maka akan berakhir dengan ada munculnya tuntutan dan pemogokan.

Ciri-ciri semangat kerja karyawan yang tinggi menurut Carlaw, Deming, dan Friedman (2013:128), menyatakan bahwa yang menjadi ciri-ciri semangat kerja yang tinggi adalah sebagai berikut:

(1) Tersenyum dan tertawa.

Senyum dan tawa mencerminkan kebahagiaan individu dalam bekerja. Walaupun individu tidak memperlihatkan senyum dan tawanya, tetapi dalam dirinya individu merasa tenang dan nyaman bekerja serta menikmati tugas yang dilaksanakannya.

(2) Memiliki inisiatif



Individu yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan memiliki kemauan diri untuk bekerja tanpa pengawasan dan tanpa perintah dari atasan.

(3) Berfikir kreatif dan luas

Individu mempunyai ide-ide baru, dan tidak mempunyai hambatan untuk menyalurkan ide-idenya dalam menyelesaikan tugas.

(4) Menyenangi apa yang sedang dilakukan

Individu lebih fokus pada pekerjaan dari pada memperlihatkan gangguan selama melakukan pekerjaan.

(5) Tertarik dengan pekerjaannya

Individu menaruh minat pada pekerjaan karena sesuai keahlian dan keinginannya.

(6) Bertanggung jawab

Individu bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan.

(7) Memiliki kemauan bekerja sama

Individu memiliki kesediaan untuk bekerjasama dengan individu yang lain untuk mempermudah atau mempertahankan kualitas kerja.

(8) Berinteraksi dengan atasan

Individu berinteraksi dengan atasan dengan nyaman tanpa ada rasa takut dan tertekan. Indikasi rendahnya semangat kerja penting diketahui oleh organisasi atau perusahaan, karena pengetahuan tentang indikasi ini akan mengetahui sebab-sebab turunnya semangat kerja.

Dengan demikian organisasi atau perusahaan akan dapat mengambil tindakan-tindakan pencegahan atau pemecahan masalah.

## **2. Stres Kerja**

### **a. Pengertian Stres Kerja**

Stres merupakan ketidakmampuan mengatasi ancaman yang dihadapi oleh mental, fisik, emosional dan spiritual manusia yang pada suatu saat dapat mempengaruhi kesehatan fisik manusia tersebut. Stres adalah persepsi kita terhadap situasi atau kondisi di dalam lingkungan kita sendiri. Pengertian lain menyatakan bahwa stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Jika seorang karyawan mengalami stres yang terlalu besar, maka akan mengganggu kemampuan seseorang tersebut untuk menghadapi lingkungan dan pekerjaannya. Handoko (2012:193).

Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stress yang dapat mengganggu kinerja karyawan. Karyawan yang mengalami stress bisa menjadi nervous dan merasakan kekuatiran kronis. Karyawan sering menjadi mudah marah dan agresi, tidak dapat relaks, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif.

Menurut Setiyana (2013: 384) stres kerja adalah konstruk yang sangat sulit didefinisikan, stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dari masalah, sejak beberapa pekerja membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stres,

Stress kerja merupakan tekanan yang didapatkan secara tidak sengaja, atau pembebanan yang diperoleh dengan sengaja, diadakan untuk suatu tujuan. Robbins (2016:152)

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi ketegangan yang menyebabkan menciptakan adanya ketidakseimbangan kondisi fisik, dan psikis pada karyawan yang bersumber dari Individu maupun Organisasi sehingga berpengaruh pada fisik, psikologis, perilaku karyawan.

#### **b. Faktor Penyebab Stres Kerja**

Menurut Hermita (2011:19), ada empat faktor penyebab terjadinya stres. Stres terjadi akibat dari adanya tekanan (*Stressor*) di tempat kerja, stressor tersebut yaitu :

- 1) *Stressor* Lingkungan Fisik berupa sinar, kebisingan, temperatur dan udara yang kotor.
- 2) *Stressor* Individu berupa Konflik peranan, paksaan peranan, beban kerja, tanggung jawab terhadap orang lain, ketiadaan kemajuan karir dan rancangan pengembangan karir.
- 3) *Stressor* Kelompok berupa hubungan yang buruk dengan rekan sejawat, bawahan dan atasan.

- 4) *Stressor* Keorganisasian berupa ketiadaan partisipasi, struktur organisasi, tingkat jabatan, dan ketiadaan kebijaksanaan yang jelas.

Adapun pendapat lain dari Hasibuan (2010:201) menyebutkan faktor-faktor yang menjadi penyebab stres kerja adalah :

- 1) Beban kerja yang sulit dan berlebihan
- 2) Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar
- 3) Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai
- 4) Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau dengan kelompok kerja
- 5) Balas jasa yang terlalu rendah
- 6) Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua dan lain-lain.

### **c. Aspek-Aspek Stres Kerja**

Menurut Setiyana (2013:385) seseorang yang mengalami stres pada pekerjaan akan menimbulkan gejala-gejala yang meliputi 3 aspek, yaitu: *Physiology*, *Psychology* dan *Behaviour* :

- 1) *Physiology* (fisiologi), masalah kesehatan fisik mencakup: masalah sistem kekebalan tubuh seperti terdapat pengurangan kemampuan untuk melawan rasa sakit dan infeksi, masalah sistem kardiovaskular seperti tekanan darah tinggi dan penyakit jantung, masalah sistem muskuloskeletal (otot dan rangka) seperti sakit kepala dan sakit punggung, masalah sistem gastrointestinal (perut) seperti diare dan sembelit.
- 2) *Psychology* (psikologikal), ditandai dengan: ketidakpuasan hubungan kerja, tegang, gelisah, cemas, depresi, kebosanan, mudah marah, hingga sampai pada tindakan agresif seperti sabotase, agresi antar pribadi, permusuhan dan keluhan.

3) *Behaviour* (tingkah laku) memiliki indikator yaitu: terdapat perubahan pada produktivitas, ketidakhadiran dalam jadwal kerja, perubahan pada selera makan, meningkatnya konsumsi rokok, alkohol dan obat-obatan, dan susah tidur.

Dampak dari stres kerja dapat di kelompokkan menjadi 3 kategori menurut Robbins (2010:6) sebagai berikut :

- 1) Gejala Fisiologis, bahwa stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan laju detak jantung, dan pernapasan, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung.
- 2) Gejala Psikologis, stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja. Dan dalam bekerja muncul ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, konsentrasi berkurang dan menunda-nunda pekerjaan.
- 3) Gejala Perilaku, mencakup perubahan dalam kebiasaan hidup, gelisah, merokok, nafsu makan berlebihan, dan gangguan tidur.

Fauji (2013:19) membagi menjadi 5 efek dari stres kerja yaitu :

- 1) Subyektif, berupa kekhawatiran atau ketakutan, agresi, apatis, rasa bosan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kendali dan emosi, penghargaan diri yang rendah dan gugup, kesepian.
- 2) Perilaku, berupa mudah mendapat kecelakaan, kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat, luapan emosional, makan atau merokok berlebihan, perilaku impulsif, tertawa gugup.

- 3) Kognitif, berupa ketidak mampuan untuk membuat keputusan yang masuk akal, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, sangat sensitif terhadap kritik, hambatan mental.
- 4) Fisiologis, berupa kandungan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar, panas dan dingin.
- 5) Organisasi, berupa angka absensi, omset, produktivitas rendah, terasing dari mitra kerja, serta komitmen organisasi dan loyalitas berkurang.

Berdasarkan pendapat dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa stress kerja dapat memberikan beberapa efek pada gejala fisik, perilaku, maupun psikologi. Sehingga perlu adanya beberapa upaya yang harus dilakukan oleh sebuah organisasi atau instansi untuk menghindari atau mengurangi tingkat stress pada karyawan. Sehingga proses kerja sebuah instansi tidak terhambat.

#### **e. Indikator Stres Kerja**

Robbins (2016:204) menyatakan bahwa, adapun model stres kerja yang menjadi indikator stres kerja adalah sebagai berikut.

- 1) Beban kerja, diukur dari persepsi responden mengenai beban kerja yang dirasakan berlebihan.
- 2) Sikap pemimpin, diukur dari persepsi responden mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas.
- 3) Waktu kerja, diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan berlebihan.



- 4) Konflik, diukur dari persepsi responden mengenai konflik antara karyawan dengan pimpinan.
- 5) Komunikasi, diukur dari persepsi responden mengenai komunikasi yang kurang baik antara karyawan.
- 6) Otoritas kerja, diukur dari persepsi responden mengenai otoritas kerja yang berhubungan dengan tanggung jawab.

### **3. Konflik Kerja**

#### **a. Pengertian Konflik Kerja**

Dalam kehidupan manusia termasuk dalam dunia kerja tidak akan terlepas dengan namanya konflik. Konflik biasanya timbul dalam kerja sebagai hasil adanya masalah komunikasi, hubungan pribadi atau struktur organisasi. Ketidaksesuaian antara dua lebih anggota atau kelompok organisasi yang timbul adanya kenyataan bahwa mereka punya perbedaan status, tujuan, nilai dan persepsi.

Banyak pengertian tentang konflik kerja yang dapat diberikan oleh para ahli untuk merumuskan suatu teori tentang konflik kerja itu sendiri. Hal ini tergantung pada sudut pandang yang digunakan dan persepsi para ahli tersebut tentang konflik kerja. Diantara para ahli adalah

Gibson, dkk (2015:52) menyatakan bahwa konflik kerja merupakan pertentangan antara individu, antara kelompok dan antara organisasi yang disebabkan oleh perbedaan komunikasi, tujuan dan sikap. Menurut Luthans (2015:124) konflik kerja adalah kondisi dimana terjadi ketidakcocokan antara nilai dan tujuan yang ingin dicapai, baik nilai dan tujuan yang ada dalam diri

sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain. Menurut Tommy (2010:15) konflik kerja adalah adanya pertentangan antara seseorang dengan orang lain atau ketidakcocokan kondisi yang dirasakan oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan dan sikap serta tergantung aktivitas kerja.

Menurut Stoner (2015:85) konflik kerja adalah perbedaan pendapat antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok, karena harus membagi sumber daya yang langka atau aktivitas kerja atau mempunyai status, tujuan, penilaian, atau pandangan yang berbeda.

Sedangkan menurut Tommy (2010:85) konflik kerja adalah bentuk pertentangan yang terjadi dalam organisasi yang disebabkan oleh perbedaan tujuan, kesalahan komunikasi, ketergantungan aktivitas kerja, perbedaan penilaian dan kesalahan efektif. Menurut Mangkunegara (2010:92) konflik kerja adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang di harapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan dari apa yang diharapkan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konflik kerja adalah terjadinya suatu pertentangan antara individu dengan individu yang lain atau adanya ketidakcocokan suatu kondisi yang dialami oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan, kesalahan komunikasi, perbedaan penilaian tentang kerja dan ketergantungan aktivitas kerja.

#### **b. Bentuk-Bentuk Konflik Dalam Organisasi**

Menurut Mangkunegara (2011:155) ada empat bentuk konflik dalam organisasi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Konflik Hierarki (*Hierarchical Conflict*), yaitu konflik yang terjadi pada tingkatan hierarki organisasi.
- 2) Konflik Fungsional (*Functional Conflict*), yaitu konflik yang terjadi dari bermacam-macam fungsi departemen dalam organisasi.
- 3) Konflik Staf dengan Kepala Unit (*Line Staff Conflict*), yaitu konflik yang terjadi antara pemimpin unit dengan stafnya terutama staf yang berhubungan dengan wewenang/otoritas kerja.
- 4) Konflik Formal-Informal (*Formal-Informal Conflict*), yaitu konflik yang terjadi yang berhubungan dengan norma yang berlaku di organisasi informal dengan organisasi formal.

### **c. Sebab-Sebab Timbulnya Konflik**

Menurut Anorogo dan Widiyanti (2013:160) sebab-sebab timbulnya konflik ada tiga yaitu:

#### 1) Perbedaan pendapat

Suatu konflik dapat terjadi karena perbedaan pendapat, dimana masing-masing pihak merasa dirinyalah yang paling benar.

#### 2) Salah paham

Salah paham dapat juga merupakan salah satu yang dapat menimbulkan konflik.

#### 3) Salah satu atau kedua belah pihak merasa dirugikan

Tindakan salah satu mungkin dianggap merugikan orang lain atau masing-masing merasa dirugikan oleh pihak lain.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2011:156) mengemukakan penyebab terjadinya konflik dalam organisasi, antara lain:

- 1) Koordinasi kerja yang tidak dilakukan,
- 2) Ketergantungan dalam pelaksanaan tugas,
- 3) Tugas yang tidak jelas (tidak ada deskripsi jabatan),
- 4) Perbedaan dalam orientasi kerja,
- 5) Perbedaan dalam memahami tujuan organisasi,
- 6) Perbedaan persepsi,
- 7) Sistem kompetensi insentif (*reward*),
- 8) Strategi pemotivasi yang tidak tepat.

Menurut Soetopo (2010:84) mengemukakan empat sumber terjadinya konflik, antara lain:

- 1) Adanya perbedaan fungsi dalam organisasi,
- 2) Adanya pertentangan kekuatan antar pribadi dan sub-sistem,
- 3) Adanya perbedaan peranan,
- 4) Adanya tekanan yang dipaksakan dari luar organisasi.

Dari penjelasan beberapa tokoh di atas dapat disimpulkan bahwa sumber-sumber konflik meliputi antara lain, adanya perbedaan dalam tujuan organisasi, perbedaan pendapat serta adanya sebuah perbedaan fungsi dalam organisasi.

#### **d. Akibat-akibat Konflik Kerja**

Tommy (2010:96), akibat-akibat positif dari konflik kerja adalah sebagai berikut:

1) Menimbulkan kemampuan untuk mengeroksi diri

Konflik kerja yang terjadi dapat menimbulkan kemampuan diri seseorang untuk lebih dapat melakukan evaluasi atau koreksi terhadap hal-hal yang telah dilakukanya.

2) Mengembangkan alternatif yang lebih baik

Dengan adanya konflik kerja maka diharapkan seseorang dapat menemukan alternatif solusi yang tepat untuk memecahkan permasalahan yang terjadi pada perusahaan.

3) Pendekatan yang lebih baik

Dengan terjadinya konflik kerja maka seseorang diharapkan dapat memperbaiki pendekatan terhadap bawahanya.

**e. Indikator Konflik Kerja**

Indikator konflik kerja menurut Luthans (2015:137) terdiri dari lima indikator, diantaranya:

1) Konflik fungsional:

- a) Bersaing untuk meraih prestasi.
- b) Pergerakan positif menuju tujuan.
- c) Merangsang kreatifitas dan Inovasi.
- d) Dorongan melakukan perubahan.

2) Konflik Disfungsional:

- a) Mendominasi diskusi.
- b) Tidak senang bekerja dalam kelompok.
- c) Benturan kepribadian.
- d) Perselisihan antar individu

#### **4. Lingkungan Kerja**

##### **a. Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerjayang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

Menurut Robbins (2010:191) lingkungan adalah lembaga-lembaga atau kekuatan-kekuatan diluar yang berpotensi mempengaruhi kinerja organisasi, lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu di luar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi. Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan teknologi. Sedangkan lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran-sasaran sebuah organisasi.

Herman Sofyandi (2018:38) mendefinisikan “Lingkungan kerja sebagai serangkaian faktor yang mempengaruhi kinerja dari fungsi-fungsi/ aktivitas-

aktivitas manajemen sumber daya manusia yang terdiri dari faktor-faktor internal yang bersumber dari dalam organisasi”.

Danang Sunyoto (2012:43) mengemukakan “Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lainlain.” Menurut Basuki dan Susilowati (2015:40) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di lingkungan yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang atau sekelompok orang di dalam melaksanakan aktivitasnya. Menurut Mangkunegara (2015:17) lingkungan kerja yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja yang efektif, iklim kerja dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Alex S. Nitisemito (2012:183) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Menurut Sedarmayati (2010:21) definisi lingkungan kerja adalah sebagai berikut : “Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok”.

Menurut Schultz & Schultz (2016:149) lingkungan kerja diartikan sebagai suatu kondisi yang berkaitan dengan ciri-ciri tempat bekerja terhadap perilaku dan sikap pegawai dimana hal tersebut berhubungan dengan terjadinya perubahan-perubahan psikologis karena hal-hal yang dialami dalam

pekerjaannya atau dalam keadaan tertentu yang harus terus diperhatikan oleh organisasi yang mencakup kebosanan kerja, pekerjaan yang monoton dan kelelahan

Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan fisik dan nonfisik yang melekat pada karyawan sehingga tidak dapat dipisahkan untuk mendapatkan kinerja karyawan yang baik

Menurut Sedarmayanti (2010:31) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi.

#### **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Faktor-faktor lingkungan kerja yang diuraikan oleh Sedarmayanti (2010:73) yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya:

- 1) Warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai.
- 2) Kebersihan lingkungan kerja secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya.



- 3) Penerangan dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga penerangan sinar matahari.
- 4) Pertukaran udara yang cukup akan meningkatkan kesegaran fisik para karyawan, karena apabila ventilasinya cukup maka kesehatan para karyawan akan terjamin.
- 5) Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan. Keamanan akan keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja, padahal lebih luas dari itu termasuk disini keamanan milik pribadi karyawan dan juga konstruksi gedung tempat mereka bekerja.
- 6) Kebisingan merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu.
- 7) Tata ruang merupakan penataan yang ada di dalam ruang kerja yang biasa mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

### **c. Indikator Lingkungan Kerja**

Indikator-indikator lingkungan kerja oleh Nitisemito (2012:159) yaitu sebagai berikut:

- 1) Suasana kerja Suasana kerja adalah kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri.
- 2) Hubungan dengan rekan kerja Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja.
- 3) Tersedianya fasilitas kerja Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap/mutakhir.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2010:28) indikator-indikator lingkungan kerja yaitu sebagai berikut:

1) Penerangan/cahaya di tempat kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan.

2) Sirkulasi udara ditempat kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme.

3) Kebisingan di tempat kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga.

4) Bau tidak sedap di tempat kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus-menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman.

5) Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja.

## **B. Penelitian Sebelumnya**

Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

**Tabel. 2.1 Penelitian Sebelumnya**

| No | Peneliti        | Judul   | Variabel X                                  | Variabel Y                           | Model Analisis             | Hasil Penelitian   |
|----|-----------------|---|---|--------------------------------------|----------------------------|--|
| 1. | Charisma (2014) | Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara        | Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja              | Kinerja Karyawan                     | Regresi Berganda           | Data dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian ada pengaruh positif dan signifikan stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan                                 |
| 2. | Sanjaya (2015)  | Peran moderasi kecerdasan emosi pada stres kerja marketing dan collection di PT. Summit OtoFinance Kudus.                     | Kecerdasan emosi                            | Stres Kerja Marketing Dan Collection | Regresi Sederhana          | Hasil dari analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan  |
| 3. | Wijaya (2014)   | Kepemimpinan transaksional dan stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Panca Dewata Denpasar, Bali. | Kepemimpinan transaksional dan stres kerja  | Kepuasan Kerja Karyawan              | Regresi Berganda           | Hasil lainnya ditemukan bahwa secara parsial dapat diketahui bahwa variabel kepemimpinan transaksional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Panca Dewata Denpasar, Bali |
| 4. | Gaffar (2012)   | Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank mandiri (persero) tbk kantor wilayah x makassar                  | Stres Kerja                                 | Kinerja Karyawan                     | Regresi Sederhana          | Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor individual dan faktor organisasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar.           |
| 5. | Sutrisno (2012) | Pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Madrasah Aliyah Negeri Demak.  | Stres Kerja                                 | Kinerja Karyawan                     | Regresi Sederhana          | Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan  |
| 6. | Farah (2013)    | <i>Workload, Job Stress, Family-To-Work Conflict and Deviant Workplace Behavior</i>   | <i>Workload, Job Stress, Family-To-Work</i> | <i>Behavior</i>                      | <i>Multiple Regretions</i> | <i>The model was developed based on the general strain theory as well as previous research-based literature. This model may</i>  |

|    |                 |  |  |                     |                            |  |
|----|-----------------|--|--|---------------------|----------------------------|--|
|    |                 |  | <i>Conflict and</i>                                  |                     |                            | <i>perhaps improve the understanding of deviant workplace behavior by expanding the literature on this behavior deviance with the inclusion of family-work interface factor as a stressor.</i>   |
| 7. | Steffany (2016) | <i>Analyzing The Effect Of Work Life Conflict And Job Stress On Employee Performance (Studyat The Main Office Of PT. Bank Sulutgo)</i> | <i>Work Life Conflict And Job Stress On Employee</i> | <i>Performan ce</i> | <i>Multiple Regretions</i> | <i>The management at themain officeshould pay attention about the importance of the effect of work life conflict and job stress in the workplace. Because the result of study, those two factors have an influence towardthe employee performance.The most significant element that influences Employee Performance is Job Stress.</i> |

Sumber : Diolah penulis 2020.

### C. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep adalah suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara konsep-konsep atau variabel-variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan. Notoatmodjo (2012:70).

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami masalah sekaligus menghindari kesalahpahaman dan penafsiran tentang judul penelitian ini, maka penulis membuat sebuah kerangka berpikir berdasarkan pengertian atau istilah yang dipergunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

#### 1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Semangat Kerja

Stres merupakan ketidakmampuan mengatasi ancaman yang dihadapi oleh mental, fisik, emosional dan spiritual manusia yang pada suatu saat dapat mempengaruhi kesehatan fisik manusia tersebut. Menurut Setiyana (2013: 384) stres kerja adalah konstruk yang sangat sulit didefinisikan, stres dalam pekerjaan

terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dari masalah, sejak beberapa pekerja membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stress. Semangat kerja didefinisikan berbeda oleh beberapa ahli. Menurut Nitisemito (2006), semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat, sehingga dengan demikian pekerjaan akan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik.

## **2. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Semangat Kerja**

Konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa anggota kelompok mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Konflik kerja juga dapat diartikan sebagai perilaku anggota organisasi yang dicurahkan untuk berposisi terhadap anggota yang lain. Selain itu konflik diartikan sebagai perbedaan, pertentangan dan perselisihan.

Dalam rangka membangun semangat kerja McGregor dan Maslow (Luthans, 2006) mengatakan bahwa para karyawan dimotivasi oleh banyak faktor, tidak hanya uang atau keinginan untuk mencapai kepuasan, tetapi juga kebutuhan untuk berprestasi dan memperoleh pekerjaan yang berarti bagi mereka. Temuan penelitian Afrizal dkk. (2014) menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara variabel bebas (Konflik Kerja dan Stress Kerja) mempengaruhi variabel terikat (Kepuasan Kerja). Sedangkan penelitian Irzani dan Witjaksono (2014) menunjukkan konflik peran terbukti mempunyai pengaruh langsung terhadap keinginan keluar kerja karyawan maupun terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan hasil pengujian pada pengaruh langsung ambiguitas peran menunjukkan kesimpulan tidak ada pengaruh langsung antara

ambiguitas peran terhadap keinginan keluar kerja karyawan, namun ambiguitas peran mempunyai dampak pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karyawan.

### **3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Semangat Kerja**

Lingkungan kerja memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan karena lingkungan kerja merupakan segala sesuatu hal yang berada di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja yang efektif sehingga dapat menimbulkan semangat dalam bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan. Semangat kerja karyawan merupakan suatu keadaan yang timbul dari dalam diri seseorang yang menyebabkan seseorang tersebut dapat melakukan pekerjaannya dalam suasana senang, sehingga seseorang tersebut bisa bekerja dengan giat, cepat dan bertanggung jawab terhadap perusahaan.

### **4. Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Semangat Kerja**

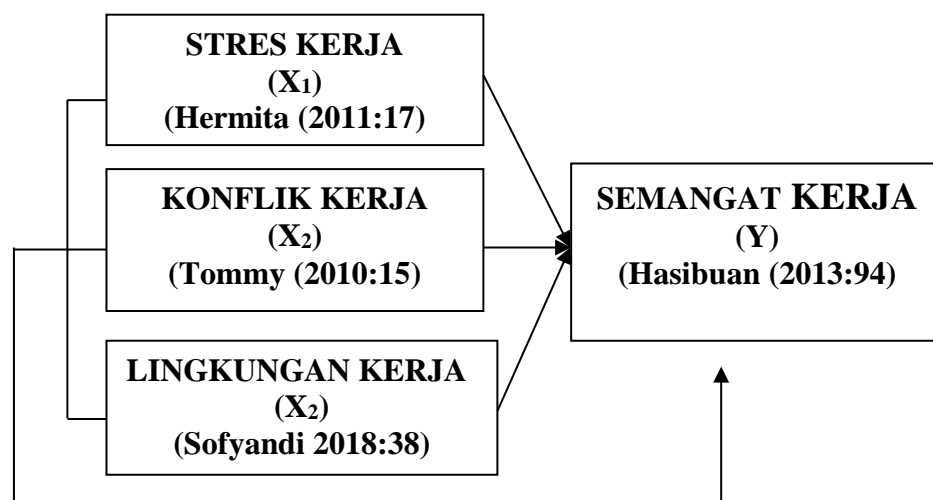
Menurut Namawi (2013:52) Faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya semangat kerja adalah: Konflik kerja seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukan, Stres Kerja, Status sosial pekerjaan, Lingkungan kerja dan hubungan dalam pekerjaan.

Selain itu yang berperan aktif dalam menimbulkan semangat kerja adalah kondisi kerja yang mendukung, karena karyawan sangat peduli dengan lingkungan kerjanya baik untuk kenyamanan pribadi maupun umum dengan tujuan agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik, kondisi kerja yang baik itu antara lain lingkungan kerja fisik yang tidak membahayakan, suhu, cahaya, kebisingan dan

lain-lain tidak dalam kondisi ekstrim, karyawan juga menyukai tempat kerja yang bersih dan modern dengan perlengkapan yang memadai. Disamping itu komunikasi yang baik juga mendukung atas lancarnya sebuah pekerjaan maka dari itu komunikasi antar pimpinan dan bawahan harus jelas, cepat, benar dan akurat.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis membuat kerangka penelitian sebagai berikut :

**Gambar 2.2 : Kerangka Penelitian**



Sumber : diolah penulis 2020

#### **D. Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2010:69) menjelaskan hipotesis sebagai berikut :  
 “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih”.

Dari pengertian hipotesis tersebut, penulis merumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Diduga Stres kerja berpengaruh terhadap semangat kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.

- 2) Diduga Konflik kerja berpengaruh terhadap semangat kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.
- 3) Diduga Lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.
- 4) Diduga Stres kerja, konflik kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.



### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, Menurut Kasiram (2010:148) kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan proses data-data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai apa yang sudah di teliti.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai. Jalan Jambi No.1, Rambung Barat., Binjai Selatan., Kota Binjai, Waktu penelitian bulan Januari 2020 sampai dengan Mei 2020.

**Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian**

| Kegiatan            | Tahun 2020 |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |
|---------------------|------------|---|---|---|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|
|                     | Januari    |   |   |   | Pebruari |   |   |   | Maret |   |   |   | April |   |   |   | Mei |   |   |   |
|                     | 1          | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 |
| Pengajuan Judul     | ■          | ■ |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |
| Penyusunan Proposal |            |   | ■ | ■ |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |
| Pengajuan Proposal  |            |   |   |   | ■        |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |
| Perbaikan Proposal  |            |   |   |   |          | ■ | ■ |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |
| Seminar Proposal    |            |   |   |   |          |   |   | ■ |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |
| Pengumpulan Data    |            |   |   |   |          |   |   |   | ■     | ■ |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |
| Pengolahan Data     |            |   |   |   |          |   |   |   |       |   | ■ | ■ |       |   |   |   |     |   |   |   |
| Penulisan Skripsi   |            |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   | ■     | ■ |   |   |     |   |   |   |
| Perbaikan Skripsi   |            |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   | ■ | ■ | ■   | ■ | ■ | ■ |
| Sidang Meja Hijau   |            |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   | ■ |

Sumber : Diolah Penulis 2020

## **C. Populasi dan Sampel / Jenis dan Sumber Data**

### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan wilayah individu, obyek, gejala atau peristiwa untuk suatu generalisasi atau suatu kesimpulan yang dikemukakan. Sutrisno Hadi (2014:53).

Populasi dalam penelitian ini yaitu 53 orang pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.

### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Apabila subyeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika jumlah subyek lebih besar dari 100 dapat diambil 0% s.d 15% atau 20% atau lebih. Sugiyono, (2014:135).

Berdasarkan definisi di atas, maka penulis membatasi jumlah sampel sebanyak 53 pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai, 50% dari 105 pegawai sehingga penelitian ini disebut dengan penelitian sensus.

### **3. Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Jenis Data**

Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

#### **b. Sumber Data**

Data diperoleh secara langsung ke objek penelitian dalam hal ini objek penelitiannya adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai.

## D. Variabel Penelitian & Defenisi Operasional

Secara operasional variabel perlu didefinisikan yang bertujuan untuk menjelaskan makna variabel penelitian. Riduwan (2010:281) memberikan pengertian tentang definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberikan petunjuk bagaimana variabel itu diukur.

### 1. Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel bebas yaitu : Stres kerja, ( $X_1$ ), konflik kerja ( $X_2$ ), dan lingkungan kerja ( $X_3$ ) serta variabel terikat Semangat Kerja ( $Y$ ).

### 2. Defenisi Operasional

**Tabel 3.2. Variabel Penelitian & Defenisi Operasional**

| No | Varibel                                 | Definisi Variabel  | Indikator  | Deskripsi Indikator   | Skala  |
|----|---|--|--|---|--------|
| 1  | <b>Stres Kerja (<math>X_1</math>)</b>   | Stres kerja merupakan tekanan yang didapatkan secara tidak sengaja, atau beban yang diperoleh dengan sengaja, diadakan untuk suatu tujuan.<br><br><b>Robbins (2016:152)</b>                                    | 1. Beban kerja.<br>2. Sikap pemimpin.<br>3. Waktu kerja.<br>4. Konflik.<br>5. Komunikasi.<br>6. Otoritas kerja.<br><br><b>Robbins (2016:204)</b> | 1. Beban kerja yang dirasakan berlebihan.<br>2. Sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas.<br>3. Waktu kerja yang dirasakan berlebihan.<br>4. Konflik antara karyawan dengan pimpinan.<br>5. Komunikasi yang kurang baik antara karyawan.<br>6. Otoritas kerja yang berhubungan dengan tanggung jawab. | Likert |
| 2  | <b>Konflik Kerja (<math>X_2</math>)</b> | Adanya pertentangan antara seseorang dengan orang lain atau ketidakcocokan kondisi yang dirasakan oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan dan sikap serta tergantung aktivitas kerja. | 1. Konflik fungsional<br>2. Konflik Disfungsional<br><br><b>Luthans (2015:137)</b>   | Konflik fungsional<br>a) Bersaing untuk meraih prestasi.<br>b) Pergerakan positif menuju tujuan.<br>c) Merangsang kreatifitas dan Inovasi.<br>d) Dorongan melakukan perubahan.<br><br>Konflik Disfungsional<br>a) Mendominasi diskusi.  | Likert |

|   |   |  |   |   |        |
|---|---|--|---|---|--------|
|   |   | <b>Luthans (2010:15)</b>   |   | <p>b) Tidak senang bekerja dalam kelompok.</p> <p>c) Benturan kepribadian.</p> <p>d) Perselisihan antar individu</p>  |        |
| 3 | <b>Lingkungan Kerja (X<sub>3</sub>)</b> | <p>Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.</p> <p><b>Sedarmayanti (2010:31)</b></p> | <p>1. Penerangan/cahaya di tempat kerja</p> <p>2. Sirkulasi udara ditempat kerja</p> <p>3. Kebisingan di tempat kerja</p> <p>4. Bau tidak sedap di tempat kerja</p> <p>5. Keamanan di tempat kerja</p> <p><b>Sedarmayanti (2010:78)</b></p> | <p>1. Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja.</p> <p>2. Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme.</p> <p>3. Polusi yang cukup untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang dikehendaki oleh telinga.</p> <p>4. Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus-menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman.</p> <p>5. Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja.</p> | Likert |
| 4 | <b>Semangat Kerja (Y)</b>               | <p>Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal.</p> <p><b>(Hasibuan, 2013:94)</b></p>   | <p>1. Rendahnya produktivitas kerja</p> <p>2. Tingkat absensi yang naik dan tinggi</p> <p>3. Labour turn over atau tingkat perpindahan karyawan yang tinggi</p> <p>4. Tingkat kerusakan yang meningkat</p>                                  | <p>1. Menurunnya produktivitas dapat terjadi karena kemalasan, menunda pekerjaan, dan sebagainya.</p> <p>2. Tingkat absensi yang naik dan tinggi karyawan dihindangi rasa malas untuk bekerja.</p> <p>3. Keluar masuk karyawan yang</p>   |        |

|  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|---|--|
|  |  |  | <p>5. Kegelisahan dimana-mana<br/>         6. Tuntutan yang sering terjadi<br/>         7. Pemogokan</p> <p><b>Hasibuan (2013:431)</b></p> | <p>meningkat terutama disebabkan karyawan mengalami ketidaksenangan saat mereka bekerja.</p> <p>4. Meningkatnya tingkat kerusakan sebenarnya menunjukkan bahwa perhatian dalam pekerjaan berkurang.</p> <p>5. Kegelisahan tersebut dapat berbentuk ketidaktenangan dalam bekerja, keluh kesah serta hal-hal lain.</p> <p>6. Tuntutan merupakan perwujudan dari ketidakpuasan, dimana pada tahap tertentu akan menimbulkan keberanian untuk mengajukan tuntutan.</p> <p>7. Pemogokan wujud dari ketidakpuasan, kegelisahan dan sebagainya.</p> |  |
|--|--|--|--|---|--|

Sumber : diolah penulis, 2020

### 3. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Menurut Sanusi (2011:59) Skala Likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan yang berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur.

**Tabel 3.3 Skor Kuesioner**

| No. | Sikap Responden     | Skor |
|-----|---------------------|------|
| 1   | Sangat Setuju       | 5    |
| 2   | Setuju              | 4    |
| 3   | Kurang Setuju       | 3    |
| 4   | Tidak Setuju        | 2    |
| 5   | Sangat Tidak Setuju | 1    |

Sumber : Sanusi, 2011: 59

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi dalam penelitian ini dilakukan sebelum dilaksanakannya pengambilan data. Hal ini digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menyusun instrumen penelitian.
2. Angket (*questionnaire*), adalah daftar pertanyaan/pernyataan yang harus dijawab atau diisi oleh responden.
4. Wawancara yang dilakukan menggunakan wawancara tidak terstruktur karena hanya ingin mendapatkan informasi tambahan atau garis besar permasalahan dari responden yang telah mengisi kuisioner.

## **F. Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian kualitatif sumber data dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian adalah :

### **1. Uji Validitas**

Validitas adalah uji untuk mengukur tingkat keandalah dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Suatu instrument alat ukur bila dikatakan telah valid, berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu adalah valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Sugiyono (2014:137).

Uji validitas bertujuan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang telah disediakan (kuisisioner). Valid artinya data yang diperoleh melalui kuisisioner dapat menjawab tujuan penelitian berdasarkan jumlah n (sampel/responden) pada

derajat kebebasannya  $r_{table}$  ( $df = n-k$ ) harus lebih dari ( $<$ ) 0.30. Yamin dan Kurniawan (2012:280).

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur apakah alat ukur yang digunakan (kuisisioner) menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi atau kepercayaan hasil ukur yang mengandung kecermatan pengukuran. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel apabila memiliki *Cronsbach Alpha*  $> 0,60$ . Yamin dan Kurniawan (2012:282).

Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut Koefisien Reliabilitas. Koefisien Reliabilitas berkisar antara 0-1. Semakin tinggi koefisien reliabilitas (mendekati angka 1), maka semakin reliabel alat ukur tersebut.

## 3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, lebih dulu diuji kelayakan model Regresi Berganda (*Multiple regression*) agar perkiraan menjadi tidak bias, maka dilakukan beberapa uji asumsi klasik yang harus dipenuhi yaitu:

### a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti dan mendekati distribusi normal. Modal regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Untuk melihat normalitas data ini digunakan pendekatan grafik, yaitu *Normality Probability Plot*. Deteksi

normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Uji normalitas juga dilakukan dengan menggunakan pendekatan *kolmogorov smirnov*. Dengan menggunakan tingkat signifikan 5% maka jika nilai *asympt.sig. (2-tailed)* diatas nilai signifikan 5% artinya variable residual berdistribusi normal. Situmorang (2010:730).

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Suatu keadaan dimana variable independen yang satu dengan yang lain dalam model regresi berganda tidak saling berhubungan secara sempurna. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya nilai *Tolerance* dan *VIP ( Variance Inflation Factor )* melalui program SPSS. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai umum yang biasa dipakai adalah nilai *Tolerance*  $> 0,1$  atau nilai *VIP*  $< 5$ , maka tidak terjadi *multikoloneritas* Situmorang (2010:104).

#### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terdapat ketidak samaan *variance* dari residual suatu pengamatan lainnya. Model regresi yang tidak baik adalah tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Deteksi dapat dilakukan dengan melihat ada tidanya pola tertentu pada *scatterplot*. Jika probabilitassignifikan diatas tingkat kepercayaan 5% (0,05) dapat disimpulkan model regresi tidak mengarah adanya *heteroskedastisitas* Situmorang (2010:73).



#### 4. Model Analisis Regresi Berganda

Model analisis data yang digunakan dalam persamaanya adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Dimana :

|                             |   |   |
|-----------------------------|---|---|
| Y                           | = | Semangat Kerja                          |
| $\alpha$                    | = | Intercept                               |
| $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ | = | Koefisien Regresi                       |
| X <sub>1</sub>              | = | Stres Kerja                             |
| X <sub>2</sub>              | = | Konflik Kerja                           |
| X <sub>3</sub>              | = | Lingkungan Kerja                        |
| $\epsilon$                  | = | Kesalahan Pengganggu/ <i>Error Term</i> |

#### 5. Pengujian Hipotesis

Penelitian ini juga menggunakan uji hipotesis. Data diperoleh dari hasil pengumpulan data di atas dapat diproses sesuai dengan jenis data kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan angka metode statistik sebagai berikut:

##### a. Uji F (Simultan)

Menurut Ghozali (2012: 98) Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable dependen atau variabel terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai F lebih besar dari 4 maka H<sub>0</sub> ditolak pada derajat kepercayaan 5% dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang

menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

- 2) Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan F menurut tabel. Bila nilai Fhitung lebih besar dari pada nilai Ftabel, maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ .

#### **b. Uji T (Parsial)**

Menurut Ghozali (2012: 98) Uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas signifikansi  $> 0,05$ , maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai probabilitas signifikansi  $< 0,05$ , maka hipotesis diterima. Hipotesis tidak dapat ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

#### **c. Koefisien Determinasi**

Identifikasi determinan ( $R^2$ ) berfungsi untuk mengetahui signifikansi variabel maka harus dicari koefisien determinasi ( $R^2$ ). Koefisien determinan menunjukkan besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

Jika determinasi ( $R^2$ ) semakin besar (mendekati satu) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen. Hal ini berarti, model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen yang diteliti terhadap variabel dependen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai**

Sebelum disebut Kantor Pelayanan Pajak (KPP), kantor ini bernama Kantor Inspeksi Pajak (KIP). Pada bulan Juni 1976, Kantor Inspeksi Pajak diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak yang saat itu dibagi menjadi 2 (dua) yaitu KPP Medan Utara dan KPP Medan Selatan. Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara didirikan pada tanggal 1 April 1994 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 758/KMK.01/1993 tanggal 03 Agustus 1993. Dalam rangka meningkatkan pelayanan bagi para wajib pajak wilayah Kotamadya Medan, Binjai dan sekitarnya maka Wilayah Kantor Pelayanan Pajak dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

- a) KPP Medan Utara
- b) KPP Medan Timur
- c) KPP Medan Barat

Kemudian dengan SK Nomor 94//KMK.01/1994 tanggal 29 Maret 1994 terhitung mulai 1 April Kantor Pelayanan Pajak di Medan dipecah menjadi 4 (empat) Kantor Pelayanan Pajak, yaitu :

- a) KPP Medan Utara
- b) KPP Medan Timur
- c) KPP Medan Barat
- d) KPP Medan Binjai

Kantor Pelayanan Pajak Binjai yang didirikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 94/KMK-01/1994 tanggal 29 Maret 1994 memiliki wilayah kerja sebagai berikut:

- a) Kotamadya Binjai
- b) Kabupaten Langkat
- c) Kabupaten Deli Serdang

Kantor Pelayanan Pajak Binjai berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai yang artinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai telah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Modern dimana pelayanan perpajakan telah menjadi pelayanan satu atap. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai memiliki wilayah kerja sebagai berikut:

- 1) Kotamadya Binjai
  - a) Kec. Binjai Timur
  - b) Kec. Binjai Kota
  - c) Kec. Binjai Utara
  - d) Kec. Binjai Barat
  - e) Kec. Binjai Selatan
- 2) Kabupaten Langkat
  - a) Kec. Pangkalan Susu
  - b) Kec. Gebang
  - c) Kec. Hinai
  - d) Kec. Secanggang
  - e) Kec. Sawit Seberang
  - f) Kec. Babalan

- g) Kec. Sei Lapan
- h) Kec.. Stabat
- i) Kec. Sirapit
- j) Kec. Binjai
- k) Kec. Besitang
- l) Kec. Tanjung Pura
- m) Kec. Wampu
- n) Kec. Pematang Jaya
- o) Kec. Brandan Barat
- p) Kec. Kuala
- q) Kec. Selesai
- r) Kec. Bahorok
- s) Kec. Kutambaru
- t) Kec. Sei Bingai
- u) Kec. Batang Serangan
- v) Kec. Walapian

Seiring perubahan organisasi Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, pelayanan Perpajakan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Binjai telah diserahkan kepada Pemerintah daerah terhitung mulai tanggal 1 Januari 2013 sedangkan untuk Kabupaten Langkat diserahkan terhitung mulai tanggal 1 Januari 2014.

## **2. Visi Misi dan Motto KPP Pratama Binjai**

Adapun Visi, Misi dan Motto Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai, yaitu :

- a. Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai“ Menjadi Kantor Pelayanan penghimpun pajak Negara terbaik di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I”.
- b. Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai
  - 1) Bekerja dengan menjunjung tinggi nilai-nilai Kementerian Keuangan.
  - 2) Menyelesaikan Fungsi Administrasi Perpajakan dengan menerapkan Undang – Undang Perpajakan secara adil.
  - 3) Memberikan pelayanan perpajakan terbaik bagi masyarakat khususnya di wilayah Kota Binjai dan Kabupaten Langkat,
- c. Motto Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai“ Binjai” yakni Bersih, Inisiatif, Jujur, Amanah, Ikhlas.

### **3. Lokasi Geografi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai**

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai terletak di Jalan Jambi Nomor 1 Rambung Barat, Binjai Selatan. Kantor ini mempunyai kewajiban untuk memudahkan pengawasan dan pemberian pelayanan terhadap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. KPP Pratama Binjai dikepalai oleh seorang Kepala Kantor Pelayanan Pajak yang terdiri atas Kepala Kantor, Sub Bagian Umum, dan beberapa seksi yang dipimpin oleh masing- masing seorang kepala seksi.

### **4. Kedudukan, Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi**

- a. Kedudukan KPP Pratama Binjai adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I dan dipimpin oleh

seorang Kepala Kantor. KPP Pratama Binjai terletak pada jalan Jambi No. 1, Binjai.

- b. Tugas Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tanggal Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang PPh, PPN, PPn BM, PBB dan Pajak Tidak langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Fungsi Dalam melaksanakan tugas, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai memiliki fungsi:
  - 1) Pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
  - 2) Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
  - 3) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
  - 4) Penyuluhan Perpajakan
  - 5) Pelaksanaan Registrasi Wajib Pajak
  - 6) Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
  - 7) Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak
  - 8) Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
  - 9) Pelaksanaan Konsultasi Perpajakan
  - 10) Pelaksanaan intensifikasi dan ekstensifikasi;
  - 11) Pembetulan ketetapan pajak

## 5. Struktur Organisasi



Gambar : 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai

*Job Description* berdasarkan struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai adalah:

a. Subbagian Umum

Subbagian Umum memiliki tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.

b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.



c. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

d. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

e. Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

f. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.

g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, memproses surat keterangan fiskal, Surat Keterangan Bebas, dan proses administrasi surat lainnya.

h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II,

Seksi Pengawasan dan Konsultasi III Seksi Pengawasan dan Konsultasi mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan, serta melakukan evaluasi hasil banding.

i. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **6. Penyajian Data**

Dalam menjawab permasalahan di dalam suatu penelitian perlu kiranya diuraikan karakteristik bagi sumber datanya, sehingga data yang dipergunakan untuk menjawab permasalahan tersebut lebih akurat.

Data yang diperoleh selama penelitian akan disajikan kepada seluruh Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai sebanyak 53 orang PNS yang dijadikan responden. Dengan jumlah seluruh dari pertanyaan sebanyak 44

item, terdiri dari item pertanyaan Variabel X yaitu : Stres Kerja ( $X_1$ ), Konflik Kerja ( $X_2$ ), dan Lingkungan Kerja ( $X_3$ ), Sedang untuk variabel Y yaitu : Semangat Kerja. Sebagai alat ukur dalam penelitian ini disediakan 5 (lima) alternatif jawaban, yaitu:

- a. Sangat setuju (SS) dengan skor 5
- b. Setuju (S) dengan skor 4
- c. Kurang setuju (KS) dengan skor 3
- d. Tidak setuju (TS) dengan skor 2
- e. Sangat tidak setuju (STS) dengan skor 1

Deskripsi tentang jenis kelamin responden dapat dilihat tabel 4.1 di bawah ini:

**Tabel 4.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentasi (%) |
|---------------|-----------|----------------|
| Laki-Laki     | 38        | 55             |
| Perempuan     | 15        | 45             |
| Jumlah        | 53        | 100            |

Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa lebih banyak pegawai laki- laki dari pada pegawai perempuan. Hal ini disebabkan karena banyaknya pekerjaan yang memerlukan tenaga atau menggunakan komputer.

**Tabel 4.2 Komposisi Responden Berdasarkan Umur**

| Umur          | Jumlah | Presentasi (%) |
|---------------|--------|----------------|
| 21 – 30 Tahun | 15     | 52,5           |
| 31 – 40 Tahun | 38     | 47,5           |
| Jumlah        | 34     | 100            |

Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020

Data tabel diatas dapat disimpulkan bahwa lebih banyak pegawai yang berumur 31 tahun sampai dengan 38 tahun. Hal ini dikarenakan usia 21 – 30 tahun masih produktif dan memiliki daya tahan kerja yang masih tinggi.

**Tabel 4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| <b>Pendidikan</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Presentasi (%)</b> |
|-------------------|---------------|-----------------------|
| SMA               | 13            | 37,5                  |
| S1                | 30            | 42,5                  |
| S2                | 8             | 7                     |
| S3                | 2             | 3                     |
| Jumlah            | 53            | 100                   |

Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini lebih banyak pegawai yang memiliki tingkat pendidikan S1. Hal ini dikarenakan jenis pekerjaan yang ditawarkan oleh Pegawai Negeri Sipil di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai tingkat pendidikan yang tinggi.

Berikut data berdasarkan karakteristik yang dapat diperoleh dari Pegawai Negeri Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai adalah sebagai berikut:

**a. Hasil Distribusi Variabel Stres Kerja ( $X_1$ )**

**Tabel 4.4** Saya sering mendapat pekerjaan di luar kemampuan dan keahlian saya

| <b>X1.1</b> |       |           |              |               |                    |
|-------------|-------|-----------|--------------|---------------|--------------------|
|             |       | Frequency | Percent      | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid       | 1     | <b>18</b> | <b>34,0</b>  | <b>34,0</b>   | <b>34,0</b>        |
|             | 2     | <b>8</b>  | <b>15,1</b>  | <b>15,1</b>   | <b>49,1</b>        |
|             | 3     | <b>6</b>  | <b>11,3</b>  | <b>11,3</b>   | <b>60,4</b>        |
|             | 4     | <b>13</b> | <b>24,5</b>  | <b>24,5</b>   | <b>84,9</b>        |
|             | 5     | <b>8</b>  | <b>15,1</b>  | <b>15,1</b>   | <b>100,0</b>       |
|             | Total | <b>53</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>  |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.4, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 18 orang (34.0%), tidak setuju sebanyak 8 orang (15.1%), kurang setuju sebanyak 6 orang (11.3%), setuju sebanyak 13 orang (24.5%), dan sangat setuju sebanyak 8 orang (15.1%).

**Tabel 4.5** Saya mengerjakan banyak pekerjaan setiap harinya yang harus segera diselesaikan

| X1.2  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 7         | 13,2    | 13,2          | 13,2               |
|       | 2     | 27        | 50,9    | 50,9          | 64,2               |
|       | 3     | 9         | 17,0    | 17,0          | 81,1               |
|       | 4     | 3         | 5,7     | 5,7           | 86,8               |
|       | 5     | 7         | 13,2    | 13,2          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.5, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 orang (13,2%), tidak setuju sebanyak 27 orang (50,9%), kurang setuju sebanyak 9 orang (17,0%), setuju sebanyak 3 orang (5,7%), dan sangat setuju sebanyak 7 orang (13,2%).

**Tabel 4.6** Saya sering mendapat perintah dari atasan untuk bekerja di luar waktu jam kerja

| X1.3  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 10        | 18,9    | 18,9          | 18,9               |
|       | 2     | 23        | 43,4    | 43,4          | 62,3               |
|       | 3     | 11        | 20,8    | 20,8          | 83,0               |
|       | 4     | 2         | 3,8     | 3,8           | 86,8               |
|       | 5     | 7         | 13,2    | 13,2          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.6, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 10 orang (18,9%), tidak setuju sebanyak 23 orang (43,4%), kurang setuju sebanyak 11 orang (20,8%), setuju sebanyak 2 orang (3,8%), dan sangat setuju sebanyak 7 orang (13,2%).

**Tabel 4.7** Saya merasa bingung dan gelisah jika atasan memberikan pekerjaan yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan saya

| X1.4  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 19        | 35,8    | 35,8          | 35,8               |
|       | 2     | 18        | 34,0    | 34,0          | 69,8               |
|       | 3     | 9         | 17,0    | 17,0          | 86,8               |
|       | 4     | 5         | 9,4     | 9,4           | 96,2               |
|       | 5     | 2         | 3,8     | 3,8           | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.7, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 19 orang (35,8%), tidak setuju sebanyak 18 orang (34,0%), kurang setuju sebanyak 9 orang (17,0%), setuju sebanyak 5 orang (9,4%), dan sangat setuju sebanyak 2 orang (3,8%).

**Tabel 4.8** Saya sering kali mengerjakan dua/ lebih pekerjaan dalam waktu yang bersamaan

| X1.5  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 8         | 15,1    | 15,1          | 15,1               |
|       | 2     | 10        | 18,9    | 18,9          | 34,0               |
|       | 3     | 20        | 37,7    | 37,7          | 71,7               |
|       | 4     | 9         | 17,0    | 17,0          | 88,7               |
|       | 5     | 6         | 11,3    | 11,3          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.8, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 8 orang (15,1%), tidak setuju sebanyak 10 orang (18,9%), kurang setuju sebanyak 20 orang (37,7%), setuju sebanyak 9 orang (17,0%), dan sangat setuju sebanyak 6 orang (11,3%).

**Tabel 4.9** Saya memiliki waktu luang yang sedikit

| X1.6  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 7         | 13,2    | 13,2          | 13,2               |
|       | 2     | 27        | 50,9    | 50,9          | 64,2               |
|       | 3     | 9         | 17,0    | 17,0          | 81,1               |
|       | 4     | 3         | 5,7     | 5,7           | 86,8               |
|       | 5     | 7         | 13,2    | 13,2          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.9, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 orang (13,2%), tidak setuju sebanyak 27 orang (50,9%), kurang setuju sebanyak 9 orang (17,0%), setuju sebanyak 3 orang (5,7%), dan sangat setuju sebanyak 7 orang (13,2%).

**Tabel 4.10** Saya sering kali mendapatkan gangguan selama melakukan pekerjaan

| X1.7  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 24        | 45,3    | 45,3          | 45,3               |
|       | 2     | 13        | 24,5    | 24,5          | 69,8               |
|       | 3     | 2         | 3,8     | 3,8           | 73,6               |
|       | 4     | 12        | 22,6    | 22,6          | 96,2               |
|       | 5     | 2         | 3,8     | 3,8           | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.10, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 14 orang (45,3%), tidak setuju sebanyak 13 orang (24,5%), kurang setuju sebanyak 2 orang (3,8%), setuju sebanyak 12 orang (22,6%), dan sangat setuju sebanyak 2 orang (3,8%).

**Tabel 4.11** Saya sering mendapatkan tekanan dalam bekerja dengan sesama rekan kerja

| X1.8  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 7         | 13,2    | 13,2          | 13,2               |
|       | 2     | 27        | 50,9    | 50,9          | 64,2               |
|       | 3     | 9         | 17,0    | 17,0          | 81,1               |
|       | 4     | 3         | 5,7     | 5,7           | 86,8               |
|       | 5     | 7         | 13,2    | 13,2          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.11, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 orang (13,2), tidak setuju sebanyak 27 orang (50,9%), kurang setuju sebanyak 9 orang (17,0%), setuju sebanyak 3 orang (5,7%), dan sangat setuju sebanyak 7 orang (13,2%).

**Tabel 4.12** Saya selalu menjalin komunikasi yang baik dengan rekan kerja.

| X1.9  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 12        | 22,6    | 22,6          | 22,6               |
|       | 2     | 24        | 45,3    | 45,3          | 67,9               |
|       | 3     | 7         | 13,2    | 13,2          | 81,1               |
|       | 4     | 6         | 11,3    | 11,3          | 92,5               |
|       | 5     | 4         | 7,5     | 7,5           | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.12, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 12 orang (22,6%), tidak setuju sebanyak 24 orang (45,3%), kurang setuju sebanyak 7 orang (13,2%), setuju sebanyak 6 orang (11,3%), dan sangat setuju sebanyak 4 orang (7,5%).



**Tabel 4.13** Saya memiliki kesulitan berkomunikasi dengan rekan kerja di perusahaan ini.

| X1.10 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 6         | 11,3    | 11,3          | 11,3               |
|       | 2     | 14        | 26,4    | 26,4          | 37,7               |
|       | 3     | 10        | 18,9    | 18,9          | 56,6               |
|       | 4     | 16        | 30,2    | 30,2          | 86,8               |
|       | 5     | 7         | 13,2    | 13,2          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.13, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6 orang (11,3%), tidak setuju sebanyak 14 orang (26,4%), kurang setuju sebanyak 10 orang (18,9%), setuju sebanyak 16 orang (30,2%), dan sangat setuju sebanyak 7 orang (13,2%).

**Tabel 4.14** Saya memiliki inisiatif yang baik untuk pekerjaan dan tugas-tugas/pekerjaan baru

| X1.11 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 26        | 49,1    | 49,1          | 49,1               |
|       | 2     | 14        | 26,4    | 26,4          | 75,5               |
|       | 3     | 7         | 13,2    | 13,2          | 88,7               |
|       | 4     | 5         | 9,4     | 9,4           | 98,1               |
|       | 5     | 1         | 1,9     | 1,9           | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.14, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 26 orang (49,1%), tidak setuju sebanyak 14 orang (26,4%), kurang setuju sebanyak 7 orang (13,2%), setuju sebanyak 5 orang (9,4%), dan sangat setuju sebanyak 1 orang (1,9%).

**Tabel 4.15** Saya tidak tahu apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan yang saya jalankan

| X1.12 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 10        | 18,9    | 18,9          | 18,9               |
|       | 2     | 23        | 43,4    | 43,4          | 62,3               |
|       | 3     | 11        | 20,8    | 20,8          | 83,0               |
|       | 4     | 2         | 3,8     | 3,8           | 86,8               |
|       | 5     | 7         | 13,2    | 13,2          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.15, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 10 orang (18,9%), tidak setuju sebanyak 23 orang (43,4%), kurang setuju sebanyak 11 orang (20,8%), setuju sebanyak 2 orang (3,8%), dan sangat setuju sebanyak 7 orang (13,2%).

**b. Hasil Distribusi Variabel Konflik Kerja (X<sub>2</sub>)**

**Tabel 4.16** Saya mengalami konflik dalam menjalankan berbagai tugas yang diberikan oleh dua orang atasan atau lebih.

| X2.1  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 13        | 24,5    | 24,5          | 24,5               |
|       | 2     | 15        | 28,3    | 28,3          | 52,8               |
|       | 3     | 6         | 11,3    | 11,3          | 64,2               |
|       | 4     | 13        | 24,5    | 24,5          | 88,7               |
|       | 5     | 6         | 11,3    | 11,3          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.16, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 13 orang (24,5%), tidak setuju sebanyak 15 orang (28,3%), kurang setuju sebanyak 6 orang (11,3%), setuju sebanyak 13 orang (24,5%), dan sangat setuju sebanyak 6 orang (11,3%).

**Tabel 4.17** Saya mengalami konflik dalam menjalankan berbagai tugas yang diberikan oleh dua orang atasan atau lebih

| X2.2  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 6         | 11,3    | 11,3          | 11,3               |
|       | 2     | 12        | 22,6    | 22,6          | 34,0               |
|       | 3     | 8         | 15,1    | 15,1          | 49,1               |
|       | 4     | 18        | 34,0    | 34,0          | 83,0               |
|       | 5     | 9         | 17,0    | 17,0          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.17, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6 orang (11,3%), tidak setuju sebanyak 12 orang (22,6%), kurang setuju sebanyak 8 orang (15,1%), setuju sebanyak 18 orang (34,0%), dan sangat setuju sebanyak 9 orang (17,0%).

**Tabel 4.18** Saya percaya bahwa saya dapat menyelesaikan tugas dengan efektif bahkan jika tugas tersebut menjadi kompleks atau bermacam-macam

| X2.3  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 20        | 37,7    | 37,7          | 37,7               |
|       | 2     | 10        | 18,9    | 18,9          | 56,6               |
|       | 3     | 4         | 7,5     | 7,5           | 64,2               |
|       | 4     | 15        | 28,3    | 28,3          | 92,5               |
|       | 5     | 4         | 7,5     | 7,5           | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.18, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 20 orang (37,7%), tidak setuju sebanyak 10 orang (18,9%), kurang setuju sebanyak 4 orang (7,5%), setuju sebanyak 15 orang (28,3%), dan sangat setuju sebanyak 4 orang (7,5%).

**Tabel 4.19** Saya sering merasa pekerjaan yang saya kerjakan sudah terlalu berlebihan.

| X2.4  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 11        | 20,8    | 20,8          | 20,8               |
|       | 2     | 24        | 45,3    | 45,3          | 66,0               |
|       | 3     | 7         | 13,2    | 13,2          | 79,2               |
|       | 4     | 4         | 7,5     | 7,5           | 86,8               |
|       | 5     | 7         | 13,2    | 13,2          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.19, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 11 orang (20,8%), tidak setuju sebanyak 24 orang (45,3%), kurang setuju sebanyak 7 orang (13,2%), setuju sebanyak 4 orang (7,5%), dan sangat setuju sebanyak 7 orang (13,2%).

**Tabel 4.20** Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan penyebab atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan

| X2.5  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 2         | 3,8     | 3,8           | 3,8                |
|       | 2     | 13        | 24,5    | 24,5          | 28,3               |
|       | 3     | 9         | 17,0    | 17,0          | 45,3               |
|       | 4     | 21        | 39,6    | 39,6          | 84,9               |
|       | 5     | 8         | 15,1    | 15,1          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.20, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (3,8%), tidak setuju sebanyak 13 orang (24,5%), kurang setuju sebanyak 9 orang (17,0%), setuju sebanyak 21 orang (39,6%), dan sangat setuju sebanyak 8 orang (15,1%).

**Tabel 4.21** Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan

| X2.6  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 13        | 24,5    | 24,5          | 24,5               |
|       | 2     | 15        | 28,3    | 28,3          | 52,8               |
|       | 3     | 6         | 11,3    | 11,3          | 64,2               |
|       | 4     | 13        | 24,5    | 24,5          | 88,7               |
|       | 5     | 6         | 11,3    | 11,3          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.21, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 13 orang (24,5%), tidak setuju sebanyak 15 orang (28,3%), kurang setuju sebanyak 6 orang (11,3%), setuju sebanyak 13 orang (24,5%), dan sangat setuju sebanyak 6 orang (11,3%).

**Tabel 4.22** Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian pekerjaan

| X2.7  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 6         | 11,3    | 11,3          | 11,3               |
|       | 2     | 12        | 22,6    | 22,6          | 34,0               |
|       | 3     | 8         | 15,1    | 15,1          | 49,1               |
|       | 4     | 18        | 34,0    | 34,0          | 83,0               |
|       | 5     | 9         | 17,0    | 17,0          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.22, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6 orang (11,3%), tidak setuju sebanyak 12 orang (22,6%), kurang setuju sebanyak 8 orang (15,1%), setuju sebanyak 18 orang (34,0%), dan sangat setuju sebanyak 9 orang (17,0%).

**Tabel 4.23** Saya merasakan terjadinya konflik emosional antara saya dan rekan kerja saya

| X2.8  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 20        | 37,7    | 37,7          | 37,7               |
|       | 2     | 10        | 18,9    | 18,9          | 56,6               |
|       | 3     | 4         | 7,5     | 7,5           | 64,2               |
|       | 4     | 15        | 28,3    | 28,3          | 92,5               |
|       | 5     | 4         | 7,5     | 7,5           | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.23, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 20 orang (37,7%), tidak setuju sebanyak 10 orang (18,9%), kurang setuju sebanyak 4 orang (7,5%), setuju sebanyak 15 orang (28,3%), dan sangat setuju sebanyak 4 orang (7,5%).

**Tabel 4.24** Saya terhindar dari stress kerja karena saya tidak memiliki konflik dengan atasan atau rekan kerja saya

| X2.9  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 11        | 20,8    | 20,8          | 20,8               |
|       | 2     | 24        | 45,3    | 45,3          | 66,0               |
|       | 3     | 7         | 13,2    | 13,2          | 79,2               |
|       | 4     | 4         | 7,5     | 7,5           | 86,8               |
|       | 5     | 7         | 13,2    | 13,2          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.24, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 11 orang (20,8%), tidak setuju sebanyak 24 orang (45,3%), kurang setuju sebanyak 7 orang (13,2%), setuju sebanyak 4 orang (7,5%), dan sangat setuju sebanyak 7 orang (13,2%).

**Tabel 4.25** Sikap dan bicara saya terkadang membuat karyawan lain tersinggung

| X2.10 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 21        | 39,6    | 39,6          | 39,6               |
|       | 2     | 15        | 28,3    | 28,3          | 67,9               |
|       | 3     | 10        | 18,9    | 18,9          | 86,8               |
|       | 4     | 3         | 5,7     | 5,7           | 92,5               |
|       | 5     | 4         | 7,5     | 7,5           | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.25, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 21 orang (39,6%), tidak setuju sebanyak 15 orang (28,3%), kurang setuju sebanyak 10 orang (18,9%), setuju sebanyak 3 orang (5,7%), dan sangat setuju sebanyak 4 orang (7,5%).

**c. Hasil Distribusi Variabel Lingkungan Kerja (X<sub>3</sub>)**

**Tabel 4.26** Saya merasa cahaya lampu di ruangan tempat saya bekerja kurang terang

| X3.1  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 17        | 32,1    | 32,1          | 32,1               |
|       | 2     | 15        | 28,3    | 28,3          | 60,4               |
|       | 3     | 14        | 26,4    | 26,4          | 86,8               |
|       | 4     | 7         | 13,2    | 13,2          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.26, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 17 orang (32,1%), tidak setuju sebanyak 15 orang (28,3%), kurang setuju sebanyak 14 orang (26,4%), setuju sebanyak 7 orang (13,2%)

**Tabel 4.27** Saya merasa cahaya matahari di ruangan saya kurang terbuka

| X3.2  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 21        | 39,6    | 39,6          | 39,6               |
|       | 2     | 15        | 28,3    | 28,3          | 67,9               |
|       | 3     | 10        | 18,9    | 18,9          | 86,8               |
|       | 4     | 3         | 5,7     | 5,7           | 92,5               |
|       | 5     | 4         | 7,5     | 7,5           | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.27 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 21 orang (39,6%), tidak setuju sebanyak 15 orang (28,3%), kurang setuju sebanyak 10 orang (18,9%), setuju sebanyak 3 orang (5,7%), dan sangat setuju sebanyak 4 orang (7,5%).

**Tabel 4.28** Saya merasa sirkulasi di ruangan tempat kerja kurang baik

| X3.3  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 4         | 7,5     | 7,5           | 7,5                |
|       | 2     | 10        | 18,9    | 18,9          | 26,4               |
|       | 3     | 17        | 32,1    | 32,1          | 58,5               |
|       | 4     | 12        | 22,6    | 22,6          | 81,1               |
|       | 5     | 10        | 18,9    | 18,9          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.28, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (7,5%), tidak setuju sebanyak 10 orang (18,9%), kurang setuju sebanyak 17 orang (32,1%), setuju sebanyak 12 orang (22,6%), dan sangat setuju sebanyak 10 orang (18,9%).



**Tabel 4.29** Saya merasa perlunya ventilasi dan jendela yang besar untuk ruang bekerja

| X3.4  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 13        | 24,5    | 24,5          | 24,5               |
|       | 2     | 12        | 22,6    | 22,6          | 47,2               |
|       | 3     | 8         | 15,1    | 15,1          | 62,3               |
|       | 4     | 12        | 22,6    | 22,6          | 84,9               |
|       | 5     | 8         | 15,1    | 15,1          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.29, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 13 orang (24,5), tidak setuju sebanyak 12 orang (22,6%), kurang setuju sebanyak 8 orang (15,1%), setuju sebanyak 12 orang (22,6%), dan sangat setuju sebanyak 8 orang (15,1%).

**Tabel 4.30** Saya merasa terganggu dengan suara-suara handphone teman sekerja.

| X3.5  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 7         | 13,2    | 13,2          | 13,2               |
|       | 2     | 10        | 18,9    | 18,9          | 32,1               |
|       | 3     | 9         | 17,0    | 17,0          | 49,1               |
|       | 4     | 18        | 34,0    | 34,0          | 83,0               |
|       | 5     | 9         | 17,0    | 17,0          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.30, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 orang (13,2%), tidak setuju sebanyak 10 orang (18,9%) kurang setuju sebanyak 9 orang (17,0%), setuju sebanyak 18 orang (34,0%), dan sangat setuju sebanyak 9 orang (17,0%).

**Tabel 4.31** Saya sering terganggu dengan suara mesing genset yang dihidupkan ketika mati lampu

| X3.6  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 24        | 45,3    | 45,3          | 45,3               |
|       | 2     | 13        | 24,5    | 24,5          | 69,8               |
|       | 3     | 2         | 3,8     | 3,8           | 73,6               |
|       | 4     | 12        | 22,6    | 22,6          | 96,2               |
|       | 5     | 2         | 3,8     | 3,8           | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.31, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 24 orang (45,3%), tidak setuju sebanyak 13 orang (24,5%), kurang setuju sebanyak 2 orang (3,8%), setuju sebanyak 12 orang (22,6%), dan sangat setuju sebanyak 2 orang (3,8%).

**Tabel 4.32** Saya sering mual dengan bau yang berasal dari kamar mandi

| X3.7  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 2         | 3,8     | 3,8           | 3,8                |
|       | 2     | 13        | 24,5    | 24,5          | 28,3               |
|       | 3     | 9         | 17,0    | 17,0          | 45,3               |
|       | 4     | 21        | 39,6    | 39,6          | 84,9               |
|       | 5     | 8         | 15,1    | 15,1          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.32, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (3,8%), tidak setuju sebanyak 3 orang (24,5%), kurang setuju sebanyak 9 orang (17,0%), setuju sebanyak 21 orang (39,6%), dan sangat setuju sebanyak 8 orang (15,1%).

**Tabel 4.33** Saya merasa adanya bau yang tidak sedap dari luar ruangan bekerja

| X3.8  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 7         | 13,2    | 13,2          | 13,2               |
|       | 2     | 27        | 50,9    | 50,9          | 64,2               |
|       | 3     | 9         | 17,0    | 17,0          | 81,1               |
|       | 4     | 3         | 5,7     | 5,7           | 86,8               |
|       | 5     | 7         | 13,2    | 13,2          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.33, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 orang (13,2%), tidak setuju sebanyak 27 orang (50,9%), kurang setuju sebanyak 9 orang (17,0%), setuju sebanyak 3 orang (5,7%), dan sangat setuju sebanyak 7 orang (13,2%).

**d. Hasil Distribusi Variabel Semangat Kerja (Y)**

**Tabel 4.34** Saya melihat banyak teman yang bekerja tidak sesuai dengan perintah pimpinan

| Y1    |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 13        | 24,5    | 24,5          | 24,5               |
|       | 2     | 15        | 28,3    | 28,3          | 52,8               |
|       | 3     | 6         | 11,3    | 11,3          | 64,2               |
|       | 4     | 13        | 24,5    | 24,5          | 88,7               |
|       | 5     | 6         | 11,3    | 11,3          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.34, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 13 orang (24,95%), tidak setuju sebanyak 15 orang (28,3%), kurang setuju sebanyak 6 orang (11,3%), setuju sebanyak 13 orang (24,5%), dan sangat setuju sebanyak 6 orang (11,3%).

**Tabel 4.35** Saya merasa kurang bersemangat dalam bekerja

| Y2    |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 6         | 11,3    | 11,3          | 11,3               |
|       | 2     | 12        | 22,6    | 22,6          | 34,0               |
|       | 3     | 8         | 15,1    | 15,1          | 49,1               |
|       | 4     | 18        | 34,0    | 34,0          | 83,0               |
|       | 5     | 9         | 17,0    | 17,0          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.35, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6 orang (11,3%), tidak setuju sebanyak 12 orang (22,6%), kurang setuju sebanyak 8 orang (15,1%), setuju sebanyak 18 orang (34,0%), dan sangat setuju sebanyak 9 orang (17,0%).

**Tabel 4.36** Saya sering tidak hadir/absen dalam bekerja

| Y3    |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 20        | 37,7    | 37,7          | 37,7               |
|       | 2     | 10        | 18,9    | 18,9          | 56,6               |
|       | 3     | 4         | 7,5     | 7,5           | 64,2               |
|       | 4     | 15        | 28,3    | 28,3          | 92,5               |
|       | 5     | 4         | 7,5     | 7,5           | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.36, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 20 orang (37,7%), tidak setuju sebanyak 10 orang (18,9%), kurang setuju sebanyak 4 orang (7,5%), setuju sebanyak 15 orang (28,3%), dan sangat setuju sebanyak 4 orang (7,5%).

**Tabel 4.37** Saya mendapatkan teman-teman di luar kantor pada saat jam kerja

| Y4    |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 11        | 20,8    | 20,8          | 20,8               |
|       | 2     | 24        | 45,3    | 45,3          | 66,0               |
|       | 3     | 7         | 13,2    | 13,2          | 79,2               |
|       | 4     | 4         | 7,5     | 7,5           | 86,8               |
|       | 5     | 7         | 13,2    | 13,2          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.37, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 11 orang (20,8%), tidak setuju sebanyak 24 orang (45,3%), kurang setuju sebanyak 7 orang (13,2%), setuju sebanyak 4 orang (7,5%), dan sangat setuju sebanyak 7 orang (13,2%).

**Tabel 4.38** Saya merasa banyak teman yang pindah bekerja ke perusahaan lain

| Y5    |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 2         | 3,8     | 3,8           | 3,8                |
|       | 2     | 13        | 24,5    | 24,5          | 28,3               |
|       | 3     | 9         | 17,0    | 17,0          | 45,3               |
|       | 4     | 21        | 39,6    | 39,6          | 84,9               |
|       | 5     | 8         | 15,1    | 15,1          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.38, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (3.8%), tidak setuju sebanyak 13 orang (24,5%), kurang setuju sebanyak 9 orang (17,0%), setuju sebanyak 21 orang (39,6%), dan sangat setuju sebanyak 8 orang (15,1%).

**Tabel 4.39** Saya melihat ketidaknyamanan dalam bekerja sehingga timbul untuk keluar dari perusahaan.

| Y6    |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 19        | 35,8    | 35,8          | 35,8               |
|       | 2     | 18        | 34,0    | 34,0          | 69,8               |
|       | 3     | 9         | 17,0    | 17,0          | 86,8               |
|       | 4     | 5         | 9,4     | 9,4           | 96,2               |
|       | 5     | 2         | 3,8     | 3,8           | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.39, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 19 orang (35,8%), tidak setuju sebanyak 18 orang (34,0%), kurang setuju sebanyak 9 orang (17,0%), setuju sebanyak 5 orang (9,4%), dan sangat setuju sebanyak 2 orang (3,4%).

**Tabel 4.40** Saya berusaha untuk memperbaiki segala kesalahan dalam bekerja.

| Y7    |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 8         | 15,1    | 15,1          | 15,1               |
|       | 2     | 10        | 18,9    | 18,9          | 34,0               |
|       | 3     | 20        | 37,7    | 37,7          | 71,7               |
|       | 4     | 9         | 17,0    | 17,0          | 88,7               |
|       | 5     | 6         | 11,3    | 11,3          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.40, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 8 orang (15,1%), tidak setuju sebanyak 10 orang (18,9%), kurang setuju sebanyak 20 orang (37,7%), setuju sebanyak 9 orang (17,0%), dan sangat setuju sebanyak 6 orang (11,3%).

**Tabel 4.41** Saya merasa kurang tanggungjawab teman sekerja

| Y8    |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 17        | 32,1    | 32,1          | 32,1               |
|       | 2     | 15        | 28,3    | 28,3          | 60,4               |
|       | 3     | 14        | 26,4    | 26,4          | 86,8               |
|       | 4     | 7         | 13,2    | 13,2          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.41, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 17 orang (32,1%), tidak setuju sebanyak 15 orang (28,3%), kurang setuju sebanyak 14 orang (26,4%), setuju sebanyak 7 orang (13,2%).

**Tabel 4.42** Saya merasa adanya kegelisahan dalam bekerja.

| Y9    |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 21        | 39,6    | 39,6          | 39,6               |
|       | 2     | 15        | 28,3    | 28,3          | 67,9               |
|       | 3     | 10        | 18,9    | 18,9          | 86,8               |
|       | 4     | 3         | 5,7     | 5,7           | 92,5               |
|       | 5     | 4         | 7,5     | 7,5           | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.42, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 21 orang (39,6%), tidak setuju sebanyak 15 orang (28,3%), kurang setuju sebanyak 10 orang (18,9%), setuju sebanyak 3 orang (5,7%), dan sangat setuju sebanyak 4 orang (7,5%).

**Tabel 4.43** Saya melihat teman-teman sekerja sering membuat suatu konflik yang tidak jelas

| Y10   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 4         | 7,5     | 7,5           | 7,5                |
|       | 2     | 10        | 18,9    | 18,9          | 26,4               |
|       | 3     | 17        | 32,1    | 32,1          | 58,5               |
|       | 4     | 12        | 22,6    | 22,6          | 81,1               |
|       | 5     | 10        | 18,9    | 18,9          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.43, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (7.5%), tidak setuju sebanyak 10 orang (18,9%), kurang setuju sebanyak 17 orang (32,1%), setuju sebanyak 12 orang (22,6%), dan sangat setuju sebanyak 10 orang (18,9%).

**Tabel 4.44** Saya melihat adanya tuntutan dalam kompensasi.

| Y11   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 13        | 24,5    | 24,5          | 24,5               |
|       | 2     | 12        | 22,6    | 22,6          | 47,2               |
|       | 3     | 8         | 15,1    | 15,1          | 62,3               |
|       | 4     | 12        | 22,6    | 22,6          | 84,9               |
|       | 5     | 8         | 15,1    | 15,1          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.44, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 13 orang (24,5%), tidak setuju sebanyak 12 orang (22,6%), kurang setuju sebanyak 8 orang (15,1%), setuju sebanyak 12 orang (22,6%), dan sangat setuju sebanyak 8 orang (15,1%).



**Tabel 4.45** Saya memberikan masukan kepada atasan bila ada masalah.

| Y12   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 7         | 13,2    | 13,2          | 13,2               |
|       | 2     | 10        | 18,9    | 18,9          | 32,1               |
|       | 3     | 9         | 17,0    | 17,0          | 49,1               |
|       | 4     | 18        | 34,0    | 34,0          | 83,0               |
|       | 5     | 9         | 17,0    | 17,0          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.45, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 orang (13,2%), tidak setuju sebanyak 10 orang (18.9), kurang setuju sebanyak 9 orang (17.0%), setuju sebanyak 18 orang (34.0%), dan sangat setuju sebanyak 9 orang (17.0%).

**Tabel 4.46** Saya suka mogok kerja

| Y13   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 24        | 45,3    | 45,3          | 45,3               |
|       | 2     | 13        | 24,5    | 24,5          | 69,8               |
|       | 3     | 2         | 3,8     | 3,8           | 73,6               |
|       | 4     | 12        | 22,6    | 22,6          | 96,2               |
|       | 5     | 2         | 3,8     | 3,8           | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.46, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 24 orang (45,3%), tidak setuju sebanyak 13 orang (24,5%), kurang setuju sebanyak 2 orang (3,8%), setuju sebanyak 12 orang (22,6%), dan sangat setuju sebanyak 2 orang (3,8%).

**Tabel 4.47** Saya sering menghindar apabila adanya demonstrasi

| Y14   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 2         | 3,8     | 3,8           | 3,8                |
|       | 2     | 13        | 24,5    | 24,5          | 28,3               |
|       | 3     | 9         | 17,0    | 17,0          | 45,3               |
|       | 4     | 21        | 39,6    | 39,6          | 84,9               |
|       | 5     | 8         | 15,1    | 15,1          | 100,0              |
|       | Total | 53        | 100,0   | 100,0         |                    |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.47, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (3,8%), tidak setuju sebanyak 13 orang (24,5%), kurang setuju sebanyak 9 orang (17,0%), setuju sebanyak 21 orang (39,6%), dan sangat setuju sebanyak 8 orang (15,1%).

## 7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### a) Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui kelayakan dari setiap daftar pertanyaan (angket) yang telah diberikan kepada responden maka diperlukan uji validitas untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner.

Apabila setiap pertanyaan bernilai  $> 0,30$  maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid (sah).

**Tabel 4.48 Hasil Uji Validitas**

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                              |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| X1.1                  | 114,57                     | 1515,712                       | ,670                             | .                            | ,978                             |
| X1.2                  | 114,74                     | 1533,621                       | ,664                             | .                            | ,978                             |
| X1.3                  | 114,79                     | 1524,706                       | ,740                             | .                            | ,978                             |
| X1.4                  | 115,17                     | 1521,413                       | ,856                             | .                            | ,978                             |
| X1.5                  | 114,38                     | 1530,009                       | ,706                             | .                            | ,978                             |
| X1.6                  | 114,74                     | 1533,621                       | ,664                             | .                            | ,978                             |

|       |        |          |      |   |      |
|-------|--------|----------|------|---|------|
| X1.7  | 115,13 | 1507,771 | ,858 | . | ,978 |
| X1.8  | 114,74 | 1533,621 | ,664 | . | ,978 |
| X1.9  | 114,92 | 1591,840 | ,460 | . | ,980 |
| X1.10 | 114,21 | 1578,821 | ,723 | . | ,979 |
| X1.11 | 115,40 | 1590,628 | ,663 | . | ,980 |
| X1.12 | 114,79 | 1524,706 | ,740 | . | ,978 |
| X2.1  | 114,58 | 1505,363 | ,842 | . | ,978 |
| X2.2  | 114,06 | 1521,708 | ,734 | . | ,978 |
| X2.3  | 114,79 | 1505,898 | ,804 | . | ,978 |
| X2.4  | 114,81 | 1520,964 | ,751 | . | ,978 |
| X2.5  | 113,91 | 1547,818 | ,545 | . | ,978 |
| X2.6  | 114,58 | 1505,363 | ,842 | . | ,978 |
| X2.7  | 114,06 | 1521,708 | ,734 | . | ,978 |
| X2.8  | 114,79 | 1505,898 | ,804 | . | ,978 |
| X2.9  | 114,81 | 1520,964 | ,751 | . | ,978 |
| X2.10 | 115,15 | 1511,054 | ,892 | . | ,977 |
| X3.1  | 115,08 | 1532,763 | ,779 | . | ,978 |
| X3.2  | 115,15 | 1511,054 | ,892 | . | ,977 |
| X3.3  | 114,02 | 1535,634 | ,646 | . | ,978 |
| X3.4  | 114,47 | 1507,716 | ,791 | . | ,978 |
| X3.5  | 114,06 | 1520,824 | ,734 | . | ,978 |
| X3.6  | 115,13 | 1507,771 | ,858 | . | ,978 |
| X3.7  | 113,91 | 1547,818 | ,545 | . | ,978 |
| X3.8  | 114,74 | 1533,621 | ,664 | . | ,978 |
| Y1    | 114,58 | 1505,363 | ,842 | . | ,978 |
| Y2    | 114,06 | 1521,708 | ,734 | . | ,978 |
| Y3    | 114,79 | 1505,898 | ,804 | . | ,978 |
| Y4    | 114,81 | 1520,964 | ,751 | . | ,978 |
| Y5    | 113,91 | 1547,818 | ,545 | . | ,978 |
| Y6    | 115,17 | 1521,413 | ,856 | . | ,978 |
| Y7    | 114,38 | 1530,009 | ,706 | . | ,978 |
| Y8    | 115,08 | 1532,763 | ,779 | . | ,978 |
| Y9    | 115,15 | 1511,054 | ,892 | . | ,977 |
| Y10   | 114,02 | 1535,634 | ,646 | . | ,978 |
| Y11   | 114,47 | 1507,716 | ,791 | . | ,978 |
| Y12   | 114,06 | 1520,824 | ,734 | . | ,978 |
| Y13   | 115,13 | 1507,771 | ,858 | . | ,978 |
| Y14   | 113,91 | 1547,818 | ,545 | . | ,978 |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan Tabel 4.48 terlihat di atas, nilai koefisien korelasi produk moment produk skor masing-masing butir pertanyaan dengan total kesemua butir pertanyaan terlihat pada kolom *corrected item total correlation*.

Dari data didapat semua nilai koefisien melebihi angka 0,30 hal ini dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan dan skor yang didapat adalah valid (sah).

#### b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (kehandalan) untuk mengetahui kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab butir-butir berkaitan dengan kostruk pertanyaan yang disusun dalam suatu bentuk kuisioner. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

**Tabel 4.49 Hasil Uji Reliabilitas**

| Reliability Statistics |  |            |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,978                   | ,978   | 44         |

*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan Tabel 4.49 di atas, terdapat *cronbach's alpha* sebesar  $0,982 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan yang telah disajikan pada responden yang terdiri dari 31 item, baik didalam variabel stres kerja ( $X_1$ ), konflik kerja ( $X_2$ ), dan lingkungan kerja ( $X_3$ ), Sedang untuk variabel Y yaitu : semangat kerja adalah *reliable* atau handal.

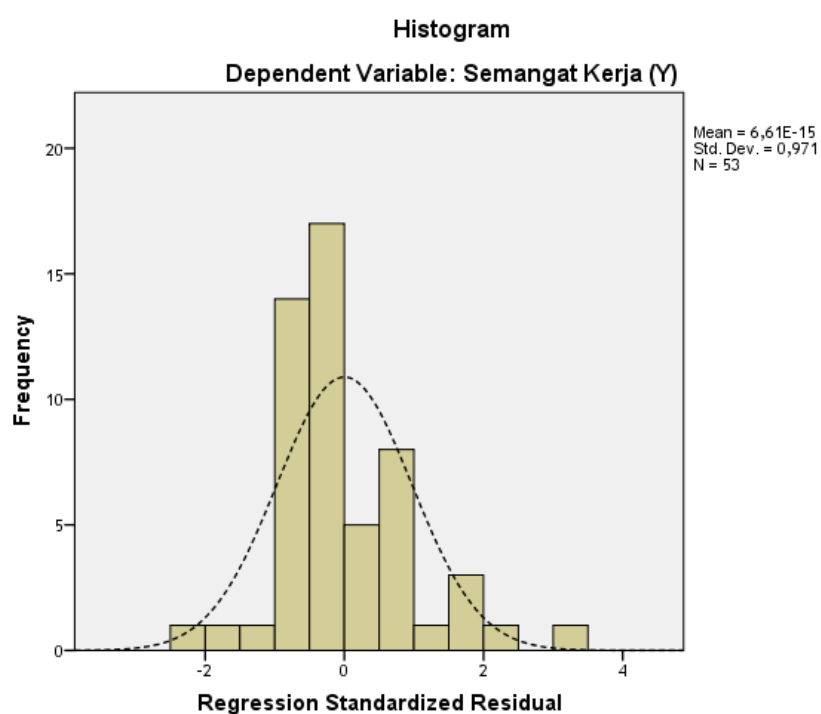
## 8. Teknik Analisis Data

### a. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah layak digunakan regresi berganda, seperti diketahui bahwa uji pengaruh parsial mengasumsikan bahwa nilai residural mengikuti distribusi normal.

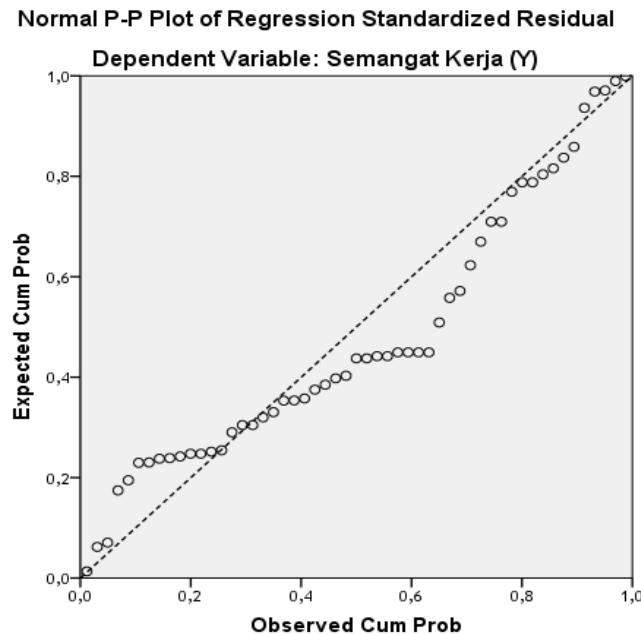
**Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas**



*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan gambar 4.1, hasil pengujian normalitas data diketahui bahwa data telah berdistribusi secara normal, dimana histogram diatas memiliki garis melengkung membentuk seperti lonceng.

**Gambar 4.2 PP Plot Uji Normalitas**



*Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020*

Berdasarkan Gambar 4.2, terlihat di atas bahwa distribusi dari titik-titik pada stres kerja ( $X_1$ ), konflik kerja ( $X_2$ ), dan lingkungan kerja ( $X_3$ ), Sedangkan untuk variabel Y yaitu : semangat kerja menyebar disekitar garis diagonal yang dapat disimpulkan bahwa data yang disajikan dapat dikatakan normal.

## 2) Uji Multikolinieritas

Tolerance mengukur variabelitas bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF/tolerance$ ).

Nilai *cutoff* yang dipakai untuk menunjukkan ada atau tidaknya multikolinieritas adalah :

$VIF < 10$  = ada multikolinieritas

$Tolerance < 10$  = tidak ada multikolinieritas

**Tabel 4.50 Hasil Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                       | Collinearity Statistics |       |
|-------|-----------------------|-------------------------|-------|
|       |                       | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)            |                         |       |
|       | Stres Kerja (X1)      | ,182                    | 5,482 |
|       | Konflik Kerja (X2)    | ,182                    | 5,482 |
|       | Lingkungan Kerja (X3) | ,182                    | 5,482 |

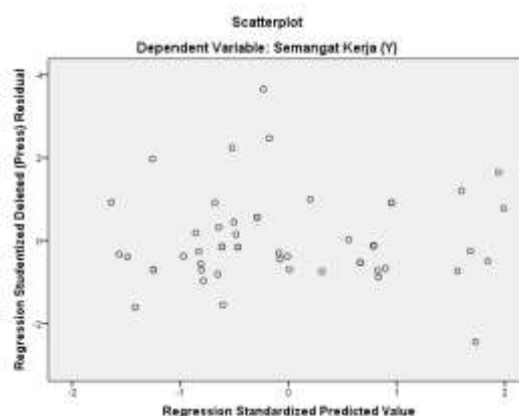
- a. Dependent Variable: Semangat Kerja (Y)
- b. Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.50 terlihat diatas bahwa angka VIF variabel stres kerja ( $X_1$ ), konflik kerja ( $X_2$ ), dan lingkungan kerja ( $X_3$ ) sebesar 5,482 yang berarti lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance stres kerja ( $X_1$ ), konflik kerja ( $X_2$ ), dan lingkungan kerja ( $X_3$ ) sebesar 0.182 lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan model regresi bebas gangguan multikolinieritas atau tidak terjadi multikol.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , berarti terjadi heteroskedastisitas atau sebaliknya homoskedastisitas atau dapat terlihat dari probabilitas signifikan  $> 0,05$ .

**Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020

Berdasarkan Gambar 4.3 terlihat di atas titik-titik secara acak atau tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas. Hal ini menunjukkan tidak terjadi

heteroskedasitas pada model regresi, sehingga model regresi ini layak dipakai untuk penelitian ini.

## 9. Persamaan Regresi Linier Berganda

Analisis regresi merupakan salah satu teknik analisis data dalam statistika yang seringkali digunakan untuk mengkaji hubungan antara beberapa variabel dan meramal suatu variabel.

**Tabel 4.51 Persamaan Regresi Linier Berganda**

| Model |                       | Unstandardized Coefficients |             | Standardized Coefficients |
|-------|-----------------------|-----------------------------|-------------|---------------------------|
|       |                       | B                           | Std. Error  | Beta                      |
| 1     | (Constant)            | <b>1,495</b>                | <b>,374</b> |                           |
|       | Stres Kerja (X1)      | <b>,123</b>                 | <b>,028</b> | <b>,090</b>               |
|       | Konflik Kerja (X2)    | <b>,539</b>                 | <b>,029</b> | <b>,431</b>               |
|       | Lingkungan Kerja (X3) | <b>1,194</b>                | <b>,061</b> | <b>,665</b>               |

a. Dependent Variable: Semangat Kerja (Y)

Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.51 terlihat diatas, diperoleh persamaan regresinya adalah  $Y = 1,495 + 0.123 X_1 + 0.539 X_2 + 1.194 X_3$  Konstanta sebesar 1,495 menyatakan jika tidak ada variabel bebas (bernilai 0) maka variabel terikat tetap diversifikasi stres kerja ( $X_1$ ) sebesar 0.123, konflik kerja ( $X_2$ ) sebesar 0.539 dan lingkungan kerja ( $X_3$ ) sebesar 1.194 dapat disimpulkan hipotesis 1 diterima

## 10. Pengujian Hipotesis

### a) Uji Pengaruh Serempak (*simultant*)

Tujuan dari Uji  $F_{hitung}$  adalah untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama (serempak) variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).



Nilai  $F_{hitung}$  akan dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$ , kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

Terima  $H_0$  (Tolak  $H_1$ ) jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada  $Sig F > \alpha$  5%

Tolak  $H_0$  (Terima  $H_1$ ) jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $Sig F < \alpha$  5%

**Tabel 4.52 Hasil Uji F**

| ANOVA <sup>a</sup>   |            |                 |           |                 |                 |                         |
|--|------------|-----------------|-----------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| Model  |            | Sum of Squares  | df        | Mean Square     | F               | Sig.                    |
| 1  | Regression | <b>9516,507</b> | <b>3</b>  | <b>3172,169</b> | <b>4489,184</b> | <b>,000<sup>b</sup></b> |
|  | Residual   | <b>34,625</b>   | <b>49</b> | <b>,707</b>     |                 |                         |
|  | Total      | <b>9551,132</b> | <b>52</b> |                 |                 |                         |
| a. Dependent Variable: Semangat Kerja (Y)  |            |                 |           |                 |                 |                         |
| b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja (X3), Stres Kerja (X1), Konflik Kerja (X2) |            |                 |           |                 |                 |                         |

a. Dependent Variable: Semangat Kerja (Y)

Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.52 terlihat diatas, bahwa uji F menghasilkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 4489,184 dengan tingkat signifikan 0,00. Karena  $F_{hitung}$  4489,184  $> F_{tabel}$  2.79 dan probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00  $<$  0,05, maka model regresi dapat dikatakan bahwa stres kerja, konflik kerja , dan Lingkungan Kerja secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja.

#### **b) Uji Pengaruh Parsial**

Uji Parsial (Uji-t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil uji pengaruh variabel stres kerja, konflik kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai pada tabel berikut ini :

Tabel 4.53 Hasil Uji-t

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                       | t             | Sig.        |
|-------|-----------------------|---------------|-------------|
| 1     | (Constant)            | <b>3,993</b>  | <b>,000</b> |
|       | Stres Kerja (X1)      | <b>4,465</b>  | <b>,000</b> |
|       | Konflik Kerja (X2)    | <b>18,576</b> | <b>,000</b> |
|       | Lingkungan Kerja (X3) | <b>19,648</b> | <b>,000</b> |

Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020

Uji-t menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat.

Adapun uji menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Uji pengaruh stres kerja terhadap semangat kerja

Kriteria pengambilan keputusan :

Terima Ho (Tolak Hi) jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada Sig t  $> \alpha$  5%

Tolak Ho (Terima Hi) jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada Sig t  $< \alpha$  5%

Berdasarkan Tabel 4.53 diatas terlihat bahwa stres kerja nilai  $t_{hitung}$  4,465  $< t_{tabel}$  1.676 dengan signifikan 0,029  $>$  0,05, artinya secara parsial variabel stres kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap semangat kerja.

- 2) Uji pengaruh konflik kerja terhadap semangat kerja

Kriteria pengambilan keputusan :

Terima Ho (Tolak Hi) jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada Sig t  $> \alpha$  5%

Tolak Ho (Terima Hi) jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada Sig t  $< \alpha$  5%

Berdasarkan Tabel 4.53 terlihat bahwa konflik kerja nilai  $t_{hitung}$  18,576  $>$   $t_{tabel}$  1.676 dengan signifikan 0,000  $<$  0,050, artinya secara parsial

variabel konflik kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap semangat kerja.

3) Uji pengaruh Lingkungan Kerja terhadap semangat kerja

Kriteria pengambilan keputusan :

Terima Ho (Tolak Hi) jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada Sig  $t > \alpha$  5%

Tolak Ho (Terima Hi) jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada Sig  $t < \alpha$  5%

Berdasarkan Tabel 4.53 terlihat bahwa Lingkungan Kerja nilai  $t_{hitung}$  19,648 >  $t_{tabel}$  1.676 dengan signifikan 0,001 < 0,050, artinya secara parsial variabel Lingkungan Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap semangat kerja

c) **Koefisien Determinasi**

Hasil uji determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi pada tabel berikut :

**Tabel 4.54 Hasil Uji Determinasi**

| Model Summary <sup>b</sup>   |                         |             |                   |                            |
|--|-------------------------|-------------|-------------------|----------------------------|
| Model  | R                       | R Square    | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1  | <b>,998<sup>a</sup></b> | <b>,996</b> | <b>,996</b>       | <b>,841</b>                |
| a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja (X3), Stres Kerja (X1), Konflik Kerja (X2) |                         |             |                   |                            |
| b. Dependent Variable: Semangat Kerja (Y)  |                         |             |                   |                            |

Sumber pengolahan spss versi 20. 00, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.54 terlihat di atas bahwa besarnya *adjusted R square* sebesar 0.996 hal ini berarti 99.6% variasi semangat kerja yang bisa dijelaskan dengan variabel independen stres kerja, konflik kerja, dan Lingkungan Kerja sedangkan sisanya (100% - 99.6% = 0.4%) dapat dijelaskan dengan variabel independen lainnya yang tidak diikut sertakan dalam penelitian ini.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis mencoba untuk melakukan pembahasan sebagai berikut :

### **1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Semangat Kerja**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel Stres Kerja Terhadap Semangat Kerja Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai. Pernyataan ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t yang menghasilkan t hitung sebesar 4,465 sedangkan t tabel sebesar 1.676 dengan taraf signifikansi sebesar 5% maka t hitung < t tabel ( $4,465 > 1,676$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh terhadap semangat kerja, dengan arah yang negatif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi stress kerja karyawan, maka semangat kerja karyawan akan menjadi semakin rendah dan sebaliknya. Perkembangan zaman yang semakin maju menuntut kita harus bisa beradaptasi dalam segala kondisi. Beban kerja yang semakin berat, semakin banyaknya kebutuhan yang ingin dipenuhi, tingkat pendapatan yang tak sejalan dengan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat dan seterusnya dapat menjadi ancaman untuk dapat tetap bertahan hidup. Karyawan sering dihadapkan dengan berbagi masalah dalam perusahaan sehingga sangat tidak mungkin untuk terkena stress. Stress pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stress muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Ketidak jelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk

menjalankan pekerjaan, tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stress.

Dalam jangka pendek, stress yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stress kerja maka karyawan tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stress bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (*turnover*).

Stress merupakan kondisi dinamik seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang kendala atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting (Robbins, 2012). Stress merupakan salah satu masalah yang pasti akan dihadapi oleh setiap orang dalam kehidupannya dan stress tersebut harus diatasi baik oleh karyawan tanpa bantuan orang lain maupun dengan bantuan pihak lain, seperti para spesialis yang disediakan oleh organisasi untuk karyawan dalam bekerja. Stress pekerjaan adalah bagian dari stress kehidupan disamping itu stress yang begitu hebat hingga melampaui batas-batas toleransi akan berkaitan langsung dengan gangguan psikis dan ketidaknyamanan fisik (Anoraga, 2010).

Stress merupakan tanggapan seseorang baik secara fisik maupun secara mental terhadap suatu perubahan dilingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Jadi sebenarnya stress merupakan sesuatu yang sangat ilmiah. Kondisi pekerjaan yang tidak dimungkinkan bisa menyebabkan stress tergantung seberapa besar kemampuan karyawan dalam menerimanya.

## **2. Pengaruh konflik kerja Terhadap Semangat Kerja**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara konflik kerja dengan variabel Semangat Kerja Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai. Pernyataan ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t yang menghasilkan t hitung sebesar 18,576 sedangkan t tabel sebesar 1,676 dengan taraf signifikansi sebesar 5% yaitu 0.000 maka  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $18,576 > 1,676$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semangat kerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai dipengaruhi oleh konflik kerja. juga membutuhkan inovasi untuk meningkatkan profesionalisme dalam memberikan kepuasan pada konsumen. Kurangnya ide-ide kreatif bagi kemajuan organisasi, mendorong organisasi pada pertumbuhan yang stagnan, sehingga menurunkan profesionalisme anggota organisasi. Salah satu cara untuk mengembalikan organisasi pada kinerja yang tinggi adalah dengan mengelola perilaku anggota organisasi dan konflik peran yang berkembang dalam organisasi.

## **3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Lingkungan Kerja dengan variabel Semangat Kerja Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai. Pernyataan ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t yang menghasilkan t hitung sebesar 19,648 sedangkan t tabel sebesar 1,676 dengan taraf signifikansi sebesar 5% yaitu 0.000 maka  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $19,648 > 1,676$ ).

Lingkungan kerja yang baik dan mendukung dapat meningkatkan semangat kerja karyawan, karena dengan adanya lingkungan serta fasilitas yang lengkap dan

mendorong karyawan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik, merasa senang dan tidak malas, sehingga memacu semangat kerja karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya. Memperhatikan faktor hubungan antar karyawan, dapat kita lihat salah satu faktor yang mempengaruhi hubungan karyawan adalah faktor fisik berupa kondisi kerja, faktor non fisik berupa hubungan sosial, sikap dari teman kerja, emosi dan situasi kerja. Keduanya saling berhubungan sehingga dapat mempengaruhi semangat kerja karyawan dalam bekerja. (Nitisemito, 2010)

#### **4. Pengaruh Stres Kerja, konflik kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Stres Kerja, konflik kerja dan Lingkungan Kerja dengan variabel Semangat Kerja Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai. Pernyataan ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji f yang menghasilkan f hitung sebesar 4489,184 sedangkan f tabel sebesar 2,79 dengan taraf signifikansi sebesar 5% yaitu 0.000 maka  $f \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $4489,184 > 2,79$ ).

Karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat tidak mungkin untuk terkena stress. Stresspekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stressmuncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Ketidak jelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stress.

Perusahaan ini menyerap tenaga kerja yang memiliki berbagai kemampuan dan bidang keahlian dengan tingkat pendidikan yang beragam. Sehingga lingkungan kerja yang muncul merupakan lingkungan kerja yang dinamis, dan memiliki interaksi tinggi di mana seringkali terjadi friksi karena adanya perbedaan persepsi tentang harapan dan tujuan masing-masing pihak. Hal ini dapat menimbulkan ketegangan yang memicu ketidakpuasan atau keluhan dan berujung pada Konflik yang sering ditemui adalah perasaan ketidakpuasan terhadap prosedur kerja, keluhan terhadap pelayanan, ketidakadilan dalam kompensasi yang diterima, dan beban kerja yang berlebihan



## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dilakukan atas data hasil penelitian yang diperoleh, dapat disusun kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel stres kerja nilai  $t_{hitung} 4,465 < t_{tabel} 1.676$  dengan signifikan  $0,029 > 0,05$ , artinya secara parsial variabel stres kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap semangat kerja.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel konflik kerja nilai  $t_{hitung} 18,576 > t_{tabel} 1.676$  dengan signifikan  $0,000 < 0,050$ , artinya secara parsial variabel konflik kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap semangat kerja.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja nilai  $t_{hitung} 19,648 > t_{tabel} 1.676$  dengan signifikan  $0,001 < 0,050$ , artinya secara parsial variabel Lingkungan Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap semangat kerja.
4. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa uji F menghasilkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 4489,184 dengan tingkat signifikan 0,00. Karena  $F_{hitung} 4489,184 > F_{tabel} 2.79$  dan probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,00 < 0,05$ , maka model regresi dapat dikatakan bahwa stres kerja, konflik kerja, dan Lingkungan Kerja secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas terdapat saran mengenai stres kerja, konflik kerja, dan Lingkungan Kerja. Saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk stres kerja, disarankan pimpinan dapat memahami kemampuan dan pengalaman serta keahlian dari pegawainya dalam memberikan pekerjaan kepada pegawainya sehingga karyawan benar-benar siap dalam menghadapi masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan.
2. Untuk konflik kerja, disarankan kepada pimpinan untuk dapat mensosialisasikan visi dan misi dari organisasi, sehingga setiap pegawai mempunyai visi dan misi yang sama dalam melaksanakan pekerjaan. Dan sebaiknya perusahaan mengadakan bimbingan konseling kepada karyawan sehingga permasalahan-permasalahan yang ada dapat terpecahkan dengan baik.
3. Lingkungan kerja di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai disarankan agar suasana kerja, motivasi atau dorongan yang diberikan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dapat menjadi perhatian penuh oleh pimpinan karyawan bagian service, dan indikator lingkungan tempat kerja untuk mengupayakan suara-suara bising dari bengkel agar tidak mempengaruhi komunikasi antar karyawan.
4. Dari semangat kerja, pegawai harus lebih giat lagi dalam bekerja agar mendapatkan hasil yang maksimal. Dalam hal ini juga dibutuhkan kesadaran dari pegawai itu sendiri, seperti mau bekerja keras, disiplin waktu dan disiplin dalam bekerja. Apabila pegawai tidak mempunyai rasa kesadaran terhadap hal tersebut, maka akan terjadi dampak yang tidak baik bagi organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU:

- Anorogo dan Widiyanti (2013), *Manajemen Produksi Pengendalian Produksi*. Yogyakarta: BPFE.
- Alex S. Nitisemito (2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Aryza, S., Lubis, Z., Indrawan, M. I., Efendi, S., & Sihombing, P. (2021). Analyzed New Design Data Driven Modelling of Piezoelectric Power Generating System. Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences, 4(3), 5537-5547.
- Basuki dan Susilowati (2015), *Manajemen Kinerja, Falasafah Teori & Penerapannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Danang Sunyoto (2012), *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Danim (2014), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* edisi 3, Semarang : BP UNDIP.
- Fauji (2013), *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju
- Gibson, dkk (2015), *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat
- Handoko (2012), *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Cetakan Pertama, Bandung: PT. Refika Aditama.
- Hermita (2011), *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara. Hasibuan (2010), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara. Herman Indrawan, M. I. (2019). ANALISIS JALUR TERHADAP PENINGKATAN PRODUKTIVITAS DAN LOYALITAS KARYAWAN PTPN IV KEBUN AIR BATU. JEpa, 3(2), 17-30.
- Sofyandi (2018), *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Hariyanti (2015), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada

- Halsay (2013), *The impact of brand image fit on attitude towards a brand aliiance*.  
*Management & Marketing. Challenges for The Knowledge Society*, Vol.10  
No.4 pp. 270-283 .
- Kasiram (2010), *Statistika Terapan untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Kharisma  
Putra Utama
- Luthans (2015), *Organisasi dan Motivasi: Pasar Peningkatan Produktivitas*”,  
Bumi Angkasa, Jakarta.
- Mangkunegara (2010), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.  
[http://repository.upi.edu/17628/4/S\\_MBS\\_1001311\\_Bibliography](http://repository.upi.edu/17628/4/S_MBS_1001311_Bibliography)
- Namawi (2013) *Organisasi dan Motivasi: Pasar Peningkatan Produktivitas*”, Bumi  
Angkasa, Jakarta.
- Nasution, A. P., & Malikhah, I. (2021). Identifikasi Strategi Keberhasilan Layanan  
E-Government Di Kota Medan. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 11(2),  
38-45.
- Ramli, R., Nuzuliati, A. N., MI, I., & APU, S. (2018). Innovative Technology in  
Increasing the Value-added of the Remnants of Fishing Trawlers in Bagan  
Percut Village, Percut Sei Tuan. *Int. J. Civ. Eng. Technol*, 9(10), 42-49.
- Robbins (2010), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.  
[http://repository.upi.edu/17628/4/S\\_MBS\\_1001311\\_Bibliography](http://repository.upi.edu/17628/4/S_MBS_1001311_Bibliography)
- Roboth, (2015), *Manajemen Sumber Daya manusia*, Yogyakarta: Graha ilmu
- Riduwan (2010), *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung:  
Alfabeta
- Sedarmayanti (2012), *Organisasi dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung  
Agung.
- Setiyana (2013), *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*,  
Cetakan ke-3, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Stoner (2015), *Manajemen*, Edisi Indonesia, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta
- Soetopo (2010), *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya
- Syukria (2014), *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Administratif dan  
Operasional*. Bumi Aksara Jakarta.
- Sugiyono (2010), *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Sutrisno Hadi (2014), *Metodologi Research*. Edisi I, II. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM
- Sanusi (2011), *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Mandar Maju, Bandung.
- Tommy (2010), *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Tohardi (2012), *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta : Rineka Cipta
- Yamin dan Kurniawan (2012), *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

**JURNAL:**

- Halsay (2013), *The impact of brand image fit on attitude towards a brand aliiance. Management & Marketing. Challenges for The Knowledge Society*, Vol.10 No.4 pp. 270-283 .
- Panca Dharma Pasaribu (2017) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Semangat kerja karyawan pada CV. Jaya Karya Pekanbaru, JOM FISIP Vol. 4 No. 1–Februari 2017
- Syaifuddin Fahmi (2016), Pengaruh Stresskerja Dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada PT. Omega Mas Pasuruan Jurnal Ekonomi Modernisasi <http://ejournal.unikama.ac.id/index.php/JEKOJEM> 12,3 (2016)107-116