

**SKRIPSI**

**PENGARUH MOTIVASI DAN STRES KERJA TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI DI KANWIL DIREKTORAT  
JENDERAL PAJAK JATIM I BIDANG KEBERATAN,  
BANDING DAN PENGURANGAN**



Oleh :

**Margaretha Inviolata Dua Kesik**

**NBI : 1211600256**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2019**

**PENGARUH MOTIVASI DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI DI KANWIL DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JATIM 1  
BIDANG KEBERATAN, BANDING DAN PENGURANGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Mendapat Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Oleh :

**Margaretha Inviolata Dua Kesik**

**NBI : 1211600256**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2019**

## **LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : Margaretha Inviolata Dua Kesik  
NBI : 1211600256  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja  
Pegawai di Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jatim 1 Bidang  
Keberatan, Banding dan Pengurangan

Surabaya,.....,.....,2020

Mengetahui / Menyetujui

**Drs. Ec. Nono Soepriyadi., MM**

## **LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 8 Juli 2020.

### **TIM PENGUJI :**

- |                            |                |
|----------------------------|----------------|
| 1. Dra. Sumiati, MM        | - Ketua.....   |
| 2. Dr. Ulfi Pristiana, MSi | - Anggota..... |
| 3. Drs. Ec. Mataji, MM     | - Anggota..... |

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan,

Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

NPP.20220.93.0319

## SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Margaretha Inviolata Dua Kesik
2. NBI : 1211600256
3. Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK(KTP) : 5307044702980001
6. Alamat : Nitakloang, kec. Nita, kab. Sikka, NTT

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

PENGARUH MOTIVASI DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANWIL DIREKTORAT JENDRAL PAJAK JATIM 1 BIDANG KEBERATAN, BANDING DAN PENGURANGAN adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya ilmiah orang lain baik berupa artikel, skripsi, tesis maupun disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan dosen pembimbing dan kelembagaan fak. Ekonomi dan bisnis untag Surabaya.

Surabaya , .....,.....,20..

Yang membuat

(Margaretha Inviolata Dua Kesik

**PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa :

Nama : Margaretha Inviolata Dua Kesik

Nomor Mahasiswa : 1211600256

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan Untag Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH MOTIVASI DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI DI KANWIL DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JATIM 1 BIDANG  
KEBERATAN, BANDING DAN PENGURANGAN**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya 10 Juli 2020

Yang menyatakan

Margaretha Inviolata Dua Kesik

## **MOTTO**

*Hidup Adalah Perjuangan Yang Harus Dimenangkan, Tantangan Yang Harus  
Dihadapi, Anugerah Tuhan yang harus disyukuri*

*(Merry Riana)*

*Segala Perkara Dapat Kutanggung di Dalam Dia Yang Memberi kekuatan padaku*

*(Filipi 4 : 13)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini aku persembahkan untuk:

Bapak dan Ibuku tercinta, terimakasih atas limpahan doa, motivasi, semangat yang tinggi, kasih sayang dan perhatian serta dukungan yang telah diberikan selama ini.

Sahabat-sahabat dan orang tersayang terima kasih atas support dan doanya.

Dan untuk almamaterku jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945, tempat ku mencari ilmu pengetahuan serta belajar banyak tentang perjalanan hidup.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala berkat dan kemurahannya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan program sarjana ekonomi dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kanwil DJP Jatim 1 Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Drs.Ec.Nono Soepriyadi, MM, selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan,bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Dr. Mulyanto Nugroho,MM, CMA., CPAI. Selaku rector universitas 17 agustus 1945 surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk memnuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ekonomi menejemen difakultas ekonomi dan bisnis, universitas 17 agustus 1945 suarabya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis 17 Agustus 1945 Suarabaya atas kesempatan dan Konflik Keluarganya serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan dan pendidikan program sarjana ekonomi

menejemen difakultas ekonomi dan bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

4. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si., selaku kepala program studi menejemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk oleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Seluruh staf dan karyawan tata usaha difakultas ekonomi dan bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian akhir skripsi ini.

Masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Motto saya adalah “*Kerjakan apa yang menjadi bagianmu, dan Allah akan mengerjakan apayang menjadi bagiannya.*” orang yang pintar bukanlah orang yang merasa pintar, akan tetapi ia adalah orang yang merasa bodoh, dengan begitu ia tak akan pernah berhenti untuk terus belajar.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 04 Januari 2020

Penulis

## RINGKASAN

Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I merupakan salah satu unit eselon II Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Berlokasi di Surabaya, Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I membawahi unit Kantor Pelayanan Pajak di sebagian provinsi Jawa Timur yakni seluruh kota Surabaya. Kantor wilayah DJP Jawa Timur 1 selalu berupaya untuk mencapai dan meningkatkan target penerimaan pajak setiap tahun nya, oleh karena itu pegawainya tentu saja memiliki begitu banyak tugas yang harus diselesaikan dengan jangka waktu yang telah ditentukan, maka sangat diperlukan motivasi yang tinggi agar dapat mengurangi stres para pegawainya, sehingga para pegawai tersebut dapat bekerja secara optimal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis 1) ada pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai. Hal itu ditunjukkan dengan hasil uji-t sebesar 0,000. 2) ada pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai. Hal itu ditunjukkan dengan hasil uji-t sebesar 0,003. 3) ada pengaruh motivasi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai. Hal itu ditunjukkan dengan hasil uji-F sebesar 0,000 pengurangan. Dapat diketahui pula bahwa untuk uji t nilai koefisien terbesar adalah variabel motivasi ( $X_1$ ) yaitu sebesar 0,462 hal ini menunjukkan bahwa motivasi ( $X_1$ ) berpengaruh paling dominan terhadap keterlekatan Karyawan. Sedangkan yang memiliki koefisien beta terkecil adalah variabel Konflik Keluarga ( $X_2$ ) karena memiliki nilai koefisien sebesar -0,282. Sedangkan untuk uji F diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 31,709 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi F yang lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari motivasi ( $X_1$ ) dan stres kerja ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja pegawai ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pihak-pihak terkait lainnya seberapa pentingnya pengaruh variabel-variabel motivasi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai di Kanwil DJP Jatim 1 bidang keberatan banding dan pengurangan.

## *SUMMARY*

The East Java I DJP Regional Office is one of the echelon II units of the Directorate General of Tax of the Ministry of Finance of the Republic of Indonesia. Located in Surabaya, the East Java I DGT Regional Office oversees Tax Service Office units in parts of East Java province, namely the entire city of Surabaya. The East Java DGT 1 regional office always strives to achieve and increase its tax revenue targets every year, therefore its employees certainly have so many tasks to be completed within a predetermined period of time, it is highly necessary motivation to reduce stress employees, so that these employees can work optimally in achieving the goals set.

The results showed that hypothesis 1) there is a motivational effect on employee performance. This is indicated by the results of the t-test of 0,000. 2) there is an influence of work stress on employee performance. This is indicated by the results of the t-test of 0.003. 3) there is an influence of motivation and work stress on employee performance. This is indicated by the F-test result of 0,000 reduction. It can also be seen that for the t test the greatest coefficient value is the motivation variable (X1) which is equal to 0.462, this shows that motivation (X1) has the most dominant influence on employee attachment. While the one with the smallest beta coefficient is the Family Conflict variable (X2) because it has a coefficient of -0.282. As for the F test it is known that the calculated F value is 31,709 with a significance level of 0,000. The significance value of F is less than 0.05, it can be concluded that the independent variable consisting of motivation (X1) and work stress (X2) significantly influences the dependent variable, namely employee performance (Y).

Based on the conclusions of this study, it is expected that it can be used as input for other relevant parties how important the influence of motivation and work stress variables is on employee performance in the Regional Office of East Java DJP 1 in the area of appeal and reduction objections.

## **ABSTRAK**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat, membawa perubahan dalam kehidupan manusia. Perubahan-perubahan itu mengakibatkan tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap individu untuk lebih meningkatkan kinerja mereka sendiri. Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM dalam melaksanakan tugas kerjanya. Stres adalah suatu respon adaptif oleh perbedaan individu dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa terhadap seseorang. Motivasi adalah faktor-faktor yang ada dalam diri seseorang yang menggerakkan, mengarahkan perilakunya untuk memenuhi tujuan tertentu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai di Kanwil DJP Jatim 1 bidang keberatan banding dan pengurangan. penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 48 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis 1) ada pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai. 2) ada pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai. 3) ada pengaruh motivasi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci : Motivasi, Stres Kerja, Kinerja Pegawai

## **ABSTRACT**

*The development of science and technology is very rapid, bringing changes in human life. These changes lead to higher demands on individuals to further improve their own performance. Performance is work performance or work output (output) both quality and quantity achieved by HR in carrying out their work duties. Stress is an adaptive response by individual differences from each action, situation, or event towards someone. Motivation are the factors that exist in a person who moves, directs his behavior to meet certain goals. The purpose of this study was to determine the effect of motivation and work stress on employee performance in the Regional Office of East Java DJP 1 in the field of appeal and reduction objections. This study uses multiple linear regression analysis, t test and F test. The sample in this study were 48 respondents. The results showed that hypothesis 1) there is a motivational effect on employee performance. 2) there is an influence of work stress on employee performance. 3) there is an influence of motivation and work stress on employee performance.*

*Keywords: Motivation, Job Stress, Employee Performance*



## DAFTAR ISI

<b>COVER LUAR</b> .....	i
<b>COVER DALAM</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....	iv
<b>SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI</b> .....	v
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>RINGKASAN</b> .....	xi
<b>SUMMARY</b> .....	xii
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>ABSTRACT</b> .....	xvi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xxi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xxii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TUJUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Sumber Daya Manusia .....	6
2.1.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia .....	6

2.1.1.2	Tujuan Sumber Daya Manusia .....	7
2.1.1.3	Peranan Manajemen SDM .....	8
2.1.2	Motivasi .....	8
2.1.2.1	Pengertian Motivasi .....	8
2.1.2.2	Jenis-Jenis Motivasi .....	10
2.1.2.3	Tujuan Motivasi .....	12
2.2.2.4	Teori-teori Motivasi .....	13
2.2.2.5	Indikator Motivasi .....	17
2.1.3	Stres Kerja .....	18
2.1.3.1	Pengertian Stres Kerja .....	18
2.1.3.2	Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja .....	19
2.1.3.3	Jenis-jenis Stres Kerja .....	21
2.1.3.4	Indikator Stres Kerja .....	22
2.1.4	Kinerja .....	22
2.1.4.1	Pengertian Kinerja .....	22
2.1.4.2	Indikator Kinerja .....	23
2.1.4.3	Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	24
2.1.4.4	Penilaian Kinerja .....	25
2.2	Penelitian Terdahulu .....	25
2.3	Hubungan Antar Variabel .....	26
2.3.1	Hubungan Motivasi dan Kinerja Pegawai .....	26
2.3.2	Hubungan Stres Kerja dan Kinerja Pegawai .....	27
2.3.3	Pngaruh Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai .....	27
2.4	Kerangka Konseptual .....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Desain Penelitian .....	30
3.2	Tempat Dan Waktu .....	30

3.3	Jenis Dan Sumber Data .....	30
3.3.1	Data Primer .....	30
3.3.2	Data Sekunder .....	31
3.4	Populasi Dan Sumpel .....	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6	Definisi Variabel Dan Definisi Operasional .....	31
3.6.1	Indikator Motivasi .....	32
3.6.2	Indikator Stres Kerja .....	33
3.6.3	Indikator Kinerja .....	33
3.7	Proses Pengolahan Data .....	33
3.8	Metode Analisis Data .....	34
3.9	Teknik Analisis Data .....	35
3.9.1	Uji Validitas .....	35
3.9.1	Uji Reliabilitas .....	35
3.9.2	Uji Normalitas .....	36
3.10	Teknik Pengujian Hipotesis .....	36
3.10.1	Analisis Regresi Linear Berganda .....	36
3.10.2	Uji Simultan (Uji F) .....	37
3.10.3	Uji Signifikan (Uji T) .....	37
3.10.4	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambar Umum Objek Penelitian .....	39
4.1.1	Sejarah Kantor Wilayah DJP Jawa Timur 1 .....	39
4.1.2	Visi dan Misi Kanwil DJP Jawa Timur 1 .....	40
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi .....	42
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	44
4.2.1	Deskriptif Karakteristik Responden .....	44
4.2.2	Deskripsi Tanggapan Responden .....	46

4.3	Pengujian .....	52
4.3.1	Uji Validitas .....	52
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	55
4.3.3	Uji Normalitas .....	55
4.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	58
4.3.5	Uji t (Uji Signifikan) .....	59
4.3.6	Uji F (Simultan) .....	59
4.4	Pembahasan Hasil Temuan Penelitian .....	60
4.4.1	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai .....	60
4.4.2	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai .....	61
4.4.3	Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai .....	62
4.5	Implikasi Penelitisan .....	63
4.6	Keterbatasan Penelitian .....	63
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan .....	64
5.2	Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>66</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>68</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kanwil DJP Jatim 1 .....	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bidang KBP .....	42
Gambar 4.3 Diagram Uji Normalitas .....	56
Gambar 4.4 P-Plot .....	57

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden .....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden .....	45
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X1 .....	47
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X2 .....	50
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y .....	51
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel X1 .....	52
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel X2 .....	53
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Y .....	54
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.11 Uji Analisa Regresi Linear Berganda .....	58
Tabel 4.12 Uji F .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan Skripsi .....	57
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian .....	58
Lampiran 3 Kuisisioner .....	59
Lampiran 4 Rekap Jawaban Responden Variabel X1 .....	66
Lampiran 5 Rekap Jawaban Responden Variabel X2 .....	82
Lampiran 6 Rekap Jawaban Responden Variabel Y .....	88
Lampiran 7 Uji Validitas .....	93
Lampiran 8 Uji Reabilitas.....	105
Lampiran 9 Uji Normalitas.....	109
Lampiran 10 Analisis Regresi Linear Berganda .....	110