

## ABSTRACT

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

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

## ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan. bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai, bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai, bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai, bagaimana pengaruh karakteristik pekerjaan, beban kerja, stres kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai. Hipotesis yang diajukan adalah : Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, beban kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, stres kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, Karakteristik pekerjaan, beban kerja, stres kerja dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan..". Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan. Jalan Sukamulia No. 17-A, Medan, dengan sampel penelitian sebanyak 95 orang. Berdasarkan hasil analisis diperoleh Nilai  $t$  untuk karakteristik pekerjaan = 7,151, sedangkan  $t$ -tabel dengan  $dk$  95 (Lampiran) sebesar 1,66 maka  $t$  hitung  $>$   $t$ -tabel dengan demikian ada pengaruh yang positif antara karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai (Hipotesis 1 diterima). Nilai  $t$  beban kerja = -0,868, sedangkan  $t$ -tabel dengan  $dk$  95 (Lampiran) sebesar 1,66 maka  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang negatif antara beban kerja terhadap kinerja pegawai (Hipotesis 2 diterima). Nilai  $t$  stres kerja = -0,105, sedangkan  $t$ -tabel dengan  $dk$  95 (Lampiran) sebesar 1,66 maka  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang negatif antara stres kerja terhadap kinerja pegawai Dengan demikian hipotesis 3 diterima kebenarannya. Nilai  $t$  motivasi = 2,110, sedangkan  $t$ -tabel dengan  $dk$  95 (Lampiran) sebesar 1,66 maka  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang positif antara stres kerja terhadap kinerja pegawai Dengan demikian hipotesis 4 diterima kebenarannya. Nilai  $F$ -hitung sebesar 16,502 sedangkan nilai  $F$ -tabel (Lampiran) dengan  $dk$  pembilang 4 dan  $dk$  penyebut 90 adalah sebesar 2,46 dimana  $F$ -hitung  $>$   $F$  tabel (16,502  $>$  2,46) maka dapat disebutkan bahwa secara bersama-sama (multiple) terdapat pengaruh positif dan signifikan karakteristik pekerjaan, beban kerja, stres kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian hipotesis 5 yang diajukan diterima kebenarannya.

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