BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada umumnya pajak sering dikenal sebagai pungutan wajib dari rakyat untuk Negara, yakni kontribusi wajib kepada Negara yang tertang oleh pihak pribadi atau badan yang sifat memksa berdasarkan undang-undang. Yang mana setiap pembayaran pajak tersebut tidak mendapatkan imbalan secara lansung, diaman uang yang dikumpulkan dari padak adalah di gunakan untuk keperluan Negara guna untuk kemakmuran rakyat, dan pembayaran pajak juga merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan perasn serta wajib pajak untuk secara lansung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan Negara dan pembangunan nasional. Dalam undang-undang definisi pajak, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan Negara dan pembangunan nasional. Bentuk tanggung jawab atas kewajiban pembayaran manfaat pajak, sebagai perncerminan kewajiban kenegaran di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut.

Hal tersebut sesuai dengan system self assessment yang dianut dalam system perpajakan di Indonesia. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan atau penyuluhan dan pengawasan. Namun pada konteks kali ini banyaknya masyarakat yang belum taat membayar pajak disebabkan minimnya informasi mengenai manfaat pajak.

Dengan minimnya informasi manfaat pajak terhadap masyarakat maka masyarakat sebagai wajib pajak sebaiknya harus tahu manfaat dan fungsi pajak. Dan secara tidak lansung masyarakat harus tahun manfaat yang sudah dirasakan dari manfaat pajak tersebut, seperti pemerintah memberikan fasilitas infrastruktur berupa pembangunan jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit. Kemudian masyrakat juga menerima perlindungan keamanan dan pertahanan Negara sehingga masyarkat terlindungi, adapun kelestarian lingkungan hidup dan budaya serta pengembangaan alat-alat transportasi Massa dan masih banyak lagi. Yang mana selurtuh fasilitas tersebut di biayai pemerintah bedasarkan pajak yang sudah di bayarkan oleh wajib pajak.

Pajak yang telah disetorkan masyarakat akan digunakan negara untuk kesejahteraan masyarakat, antara lain: menyediakan fasilitas bagi masyarakat dan membayar utang-utang negara. Selain itu pajak juga digunakan untuk menunjang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah agar perekonomian dapat terus berkembang.

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, maka pajak mempunyai beberapa fungsi, antara lain: Fungsi Anggaran (Budgetair), yaitu pajak dijadikan alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku, sehingga pajak berfungsi membiayai seluruh pengeluaran-pengeluaran yang berkaitan dengan proses pemerintahan. Pajak digunakan untuk pembiayaan rutin, seperti: belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lainnya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yaitu penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah tersebut ditingkatkan terus dari tahun ke tahun sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat. Fungsi

Mengatur (Regulerend), yaitu pajak digunakan pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dan pelengkap dari fungsi anggaran. Pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Contohnya: dalam rangka penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri. Fungsi Stabilitas, yaitu pajak membuat pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga, sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien. Fungsi Retribusi Pendapatan, yaitu pajak digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum. Termasuk untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, sehingga dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

Berdasarkan manfaat pajak terhadap kepentingan masyarakat tersebut maka perlu dorongan dari setiap pegawai pajak untuk menyampaikan kepada setiap masyarakat betapa pentingnya masyarakat membayar pajak dalam pembangunan fasilitas umum. Yang mana asumsi tersebut bersarnya peranan pegawai dalam memberi penyuluhan mengenai pajak setiap masyarakat pada umumnya. Oleh karena itu perlunya kinerja dari badan pengelolaan pajak agar memunculkan dan memicu kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar kewajiban pajak guna untuk memperlancar dan memaksimalkan APBD daerah untuk pembangunan di daerah tersebut dan tak lupa pula dalam pengelolaan anggaran yang telah di anggarkan, perlu bagi karyawan untuk memaksimalkan pengelolaan anggaran agar anggaran tersebut tepat sasaran untuk pengembangan daerah.

Terdapat banyak faktor yang memengaruhi karyawan agar dapat mencapai kinerja yang optimal. Menurut Mumbi dan Makori (2015) kompensasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, semakin tinggi kompensasi yang didapat oleh karyawan maka akan semakin optimal pula kinerja yang diberikan karyawan untuk perusahaan. Gaya kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi kerja, dan disiplin kerja memengaruh kinerja karyawan secara signifikan (Hidayah & Nazaruddin, 2017). Pendapat lain menurut Iqbal et al. (2015) terdapat lima faktor yang memengaruhi kinerja karyawan yaitu pelatihan dan imbalan keuangan yang berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan, jam kerja, hambatan komunikasi, dan stres berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hidayat (2016) membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja seseorang. Jika stres meningkat maka kinerja seseorang akan menurun dan sebaliknya stres kerja menurun maka kinerja seseorang akan meningkat. Tingkat stres yang rendah dapat memengaruhi karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal.

Dalam meningkatkan kinerja pegawai ada beberapa hal yang perlu di garis bawahi yaitu perlunya perhatian badan terhadap pegawai dalam memberikan kenyamanan dalam bekerja, guna menghindari strer kerja dalam kinerja pegawai. Stres merupakan salah satu masalah yang pasti akan di hadapi oleh setiap orang dalam kehidupan berkarya adalah stress yang harus di atasi, baik oleh karyawan sendiri tanpa bantuan orang lain, maupun dengan bantuan pihak lain seperti para spesialis yang disediakan oleh organisasi atau badan dimana pegawai tersebut berkerja.

Sebagai definisi dapat dikatakan bahwa sters merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Artinya pegawai yang bersangkutan akan mengahadapi berbagai gejala negative yang pada gilirannya berpengaruh terhadap kinerja pegawai tersebut.

Menurut siagian (2019:300) mengatakan bahwa stress dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungnanya. Dengan perkataaan lain, apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami stres. stressnya stress semakin kuat apabila seseornag mengahadapi masalah yang bertubi-tubi. Yang mana sumber stress dapat digolongkan pada berasal dari pekerjaan dan dari luar pekerjaan seseorang. Berbagai hal yang dapat menjadi sumber stress yang berasal dari pekerjaan antara lain seperti tugas yang terlalu berat, desakan waktu, penyediaan yang kurang baik, iklim kerja yang menimbulkan rasa tidak aman seseorang, ketidak seimbangan antara wewenang dan tannggung jawab, ketidak jelasan peranan pegawai dalam keseluruhan kegiatan organisasi, frustasi yang di timbulkan oleh intervensi pihak lain yang terlalu sering sehingga seseorang merasa terganggu konsentrasinnya, konflik antara karyawan dengan pihak lain di dalam dan diluar kelompok kerjanya, perbedaan system nilai yang dianut oleh karyawan dan yang dianut oleh organisasi dan perubahan yang terjadi yang pada umumnya memang menimbulkan rasa ketidakpastian.

Stres merupakan salah satu factor yang penting, karena keseimbangan kehidupan kerja yang sehat dibutuhkan oleh karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengelola tingkat stres karyawan (Warni, 2016). Dari uraian diatas menunjukkan besarnya peranan stress dalam kinerja pegawai yang mana situasi-situasi tersebut perlu di perhatikan oleh badan ataupun organisasi untuk menjadi konseling bagi setiap pegawai agar meminimalisir stress dalam bekerja dan perlu bagi badan atau organisasi untuk mengukur kemampuan pegawai sebelum memberikan tugas agar tugas tersebut bisa berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketercapaian karena belum tentu setiap pegawai lansung dapat memahami tugas-tugas yang diberikan.

Dalam meminimalisir terjadinya stress dalam berkerja perlunya motivasi dalam setiap kegiatan ataupun pekerjaan yang mana motivasi ini berguna untuk menciptakan respon baik dari setiap pegawai. Untuk mencapai tujuan, peranan manusia yang terlibat di dalamnya sangat penting. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang di kehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia yang bekerja di dalam organisasi tersebut, karena motvasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja, atau dengan kata lain perilaku merupakanm cerminana yang paling sederhana dari motavasi.

Menurut Sutrisno (2020:109) menyatakan bahwa motivasi merupakan suatu factor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai factor pendorong perilaku seseorang. Setiap yang medorong aktivitas tersebut. Oleh karena itu, factor pendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu pada umumnya adalah kebutuhan serta keingingan orang tersebut. Apabila ia membutuhkan serta

mengiginkan sesuatu, maka ia terdorong untuk melakukamn aktivitas tertentu untuk memperoleh apa yang di butuhkan serta keingninan seseorang berbeda-beda itu terjadi karena proses mental yang telah terjadi dalam diri seseorang tersebut. Proses mental itu merupakan pembentukan persepsi pada diri orang yang bersangkutan dan proses belajar seseorang terhadap segala sesuatu yang dilihat dan dialami dari lingkungan yang ada disekitarnya. Dengan sikap yang berbeda itu, maka motivasi untuk melakukan aktivitas dalam memanfaatkan sesuatu yang dihadapai itu pun juga berbeda pula.

Perlunya motivasi ialah antara lain mendorong gairah dan semangat kerja karyawan, menmingkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, meningkatkan produktivitasan, meningkatakan moral dan kepuasan kerja karyawan, meningkatkan produktivitas kerja karyawan, mempertahankan loyalitas dan kestabilitas karyawan perusahaan, meningkatkan kedisiplpnan dan menurunkan tingkat absensi karyawan, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan krativitas dan partisipasi pegawai, meningkatkan kesejahteraan pegawai, mempertinggi rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas-tugasnya, Sunyoto (2020:198).

Motivasi dapat dipandang sebagai perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya feeling, dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan. Motivasi adalah dorongan dasar yang menggerakkan seseorang atau keinginan untuk mencurahkan segala tenaga karena adanya suatu tujuan. Seperti yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2020:61) motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja yang

maksismal. Tiga unsur yang merupakan kunci dari motivasi, yaitu upaya, tujuan organisasi, dan kebutuhan. Jadi motivasi dalam hal ini sebenarnya merupakan respons dari suatu aksi. Motivasi muncul dari dalam diri manusia karena dorongan oleh adanya unsur suatu tujuan. Tujuan ini menyangkut soal kebutuhan dapat dikatakan bahwa tidak akan ada suatu motivasi apabila tidak dirasakan adanya suatu kebutuhan.

Dalam penelitian awal yang selakukan terdapatnya pegawai yang yang mengalami stress dalam berkerja di karenakan tuntuan kerja yang terus menerus datang sehingga terjadi menurunnya kinerja pegawai pada waktu-waktu tertentu sehingga besarnya pengaruh motivasi dalam menyeimbangkan kinerja tersebut. Maka penelitian ini difokuskan pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara, yakni salah satu badan ini pengelolaan pajak ini bergerak di bidang penerimaan pajak dari wajib pajak..

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian ilmiah dengan judul : **Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara.**

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah dalam penelitian ini adalah:

a. Pentingnya meminimalisir stress kerja untuk tercapainya kinerja yang baik pada pegawai Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara.
b. Perlunya motivasi kerja untuk memicu keinginan dalam meningkatkan kompetensi dalam bekerja meningkatkan kinerja pegawai.
c. Menurunnya kinerja pegawai akibat stress kerja yang dialami pekerja sehingga motivasi dalam bekerja juga munurun.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah

Agar permasalahan yang dikaji terarah maka permasalahan dibatasi sebagai berikut. Penelitian ini hanya membahas factor stress kerja dan motivasi kerja dalam kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara.

1.4 RumusanMasalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

a. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara
b. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara.

c. Bagaimana pengaruh stress kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara.

1.5 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara.
b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara.
c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara.

1.6 Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis.

Dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan atau mengembangkan wawasan baru yang berhubungan dengan sumber daya manusia, khususnya tentang memecahkan stress kerja serta meningkatkan kinerja pegawai. Serta dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

b. Manfaat praktis

1) Bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman peneliti dalam praktek bidang manajemen khususnya sumber daya manusia, menambah pengalaman dalam menganalisis dan menyelesaikan permasalah kasus dibidang sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan variabel-variabel yang diteliti.

2) Bagi kantor Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara.

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan dan pertimbangan bagi kantor Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara terkait dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai yang lebih baik lagi kedepannya.

3) Bagi program S1 manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.

Untuk menambah referensi kepustakaan dan dapat berguna sebagai dasar pemikiran bagi kemungkinan adanya penelitian sejenis dimasa mendatang yang berkenan dengan variabel-variabel yang diteliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Stres Kerja

2.1.1.1 Pengertian Stres Kerja

Stres mempunyai arti yang berbeda-beda bagi masing-masing individu. Kemampuan setiap orang beraneka ragam dalam mengatasi jumlah, intensitas, jenis dan lamanya stres. Biasanya orang lebih mudah membicarakan ketegangan dari pada stress. Stres merupakan suatu yang menyangkut interaksi antara individu dan lingkungan, yaitu interaksi antara stimulasi dan respons. Menurut Sunyoto (2020:215) menyatakan bahwa stress adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Stress bukanlah suatu yang aneh atau tidak berkaitan dengan keadaan normal yang terjadi pada orang yang normal atau tidak semua stress bersifat negative. Stress sering dialamioleh pegawai akibat lingkungan yang dihadapinya akan memengaruhi kinerja dan kepuasan kerja. Sehingga manajememen perlu meningkatkan mutu lingkungan organisasional bagi pegawai. Dengan menurunnya stress yang dialami pegawai tentu juga akan meningkatkan kesehatan tubuh dalam tubuh organisasi atau badan.

Stress merupakan kondisi dinamis dimana seseorang dihadapkan pada konfrontasi antara kesempatan, hambatan atau permintaan akan apa yang dia inginkan dan hasilnya dipersepsikan tidak pasti dan penting. Defenisi ini cukup rumit namun pada dasarnya ada tiga kriteria penting dari stress yaitu adanyua kesempatan adanya hambatan dan adanya demand.

Menurut Siagian SP (2020:300) mengatakan bahwa stres dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidak selarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Dengan kata lain, apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami strs, biasanya stes semakin kuat apabila seseorang menghadapi masalah yang datang bertubi-tubi.

Stres merupakan kondisi psikologis yang tidak menyenangkan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuan, jika dibiarkan tanpa ada solusi akan berdampak pada kesehatan. Stres tidak timbul begitu saja melainkan terdapat sebab-sebab stress yang umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang memengaruhi kejiwaan seseorang, interpretasi yang merupakan suatu evaluasi mental atas suatu peristiwa dalam arti bagaimana hal tersebut mengancam aspek pribadi seseorang, dan konsekuensi negatif ditandai dengan munculnya penderitaan jasmani dan mental atau emosional seseorang (Robbins dan Judge, 2017; Fahmi, 2016).

Robbins (2016:563) stress juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menekan keadaan psikis seseorang dalam mencapai suatu kesempatan dimana untuk mencapai kesempatan tersebut terdapat batasan atau penghalang.

Cokorda Istri Ari Sintya Dewi, I Made Artha Wibawa, (2016:84) mengemukakan stres sebagai suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang.

2.1.1.2 Penyebab Stres

Adapun penyebab terjadinya stress dalam bekerja di kemukakan oleh Sunyoto (2020:217) sebagai berikut :

a. Penyebab fisik

1) Kebisingan, kebisingan yang terus menerus dapat menjadi sumber stress bagi banyak orang. Namun perlu di ketahui bahwa terlalu tegang juga menyebabkan hal yang sama.
2) Kelelahan, masalah kelelahan dapat menyebabkan stress karena kemampuan untuk bekerja menurun. Kemampuan bekerja menurun menyebabkan prestasi menurun dan tanpa disadari meninmbulkan stress.
3) Penggeseran kerja, mengubah pola kerja yang terus-menerus dapat menimbulkan stress. Hal ini disebabkan karena seorang karyawan sudah terbiasa dengan pola kerja yang lama dan sudah terbiasa dengan kebiasan-kebiasaan lama.
4) Jetlag, jetlag adalah jenis kelelahan khusus yang disebabkan oleh perubahan waktu sehingga memengaruhi irama tubuh seseorang. Untuk itu disarankan bagi mereka yang baru menempuh perjalanan jauh di mana terdapat perbedaan waktu, agar beristirahat minimal 24 jam sebelum melakukan sesuatu aktivitas.
5) Suhu dan kelembaban, bekerja dalam suatu ruangan yang suhunya terlalu tinggi dapat memengaruhi tingkat prestasi karyawan. Suhu yang tinggi harus dapat ditoleransi dengan kelembaban yang rendah.

b. Beban Kerja

Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri orang sehingga menimbulkan stress. Hal ini bisa disebabkan oleh

tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

c. Sifat pekerjaan

1) Situasi baru dan asing, menghadapi situasi baru dan asing dalam pekerjaan atau organisasi, seseorang akan teras sangant tertekan sehingga dapat menimbulkan stress.
2) Ancaman pribadi, suatu tingkat control (pengawasan) yang telalu ketat dari atasan menyebabkan seseorang terasa terancam kebebasannya.
3) Percepatan, stress bisa terjadi jika ketidakmampuan seseorang untuk memacu pekerjaan.
4) Ambiguitas, kurangnya kejelasan terhadap apa yang harus dikerjakan akan menimbulkan kebingunan dan keraguan bagi seseorang untuk melaksankan suatu pekerjaan.
5) Umpan balik, standar kerja yang tidak jelas dapat membuat karyawan tidak puas karena mereka tidak pernah tahu prestasi mereka. Disamping itu, standar kerja yang tidak jelas juga dapat di pergunakan untuk menekan pegawai.

d. Kebebasan

Kebebasan yang diberikan kepada karyawan belum tentu merupakan hal yang menyenangkan. Ada sebagian karyawan justru dengan adanya kebebasan membuat mereka ketidakpastian dan ketidakmampuan dalam bertindak. Hal itu dapat merupakan sumber stress bagi seseorang.

e. Kesulitan

Kesulitan-kesulitan yang dialami dirumah, seperti ketidakcocokan suami istri. Masalah keuangan, perceraian dapat memengaruhi prestasi seseorang. Hal-hal seperti ini dapat merupakan sumber stress bagi seseorang.

2.1.1.3 Dampak Positif dan Negatif Stres Kerja

Terdapat beberapa dampak yang ditimbulkan oleh stres kerja. Dampak dari stres kerja dapat berupa dampak positif dan negatif.

a. Dampak positif dari stres kerja adalah dapat meningkatkan motivasi karyawan, menginspirasi karyawan untuk hidup lebih baik, dan dapat menstimulus karyawan untuk bekerja lebih giat.
b. Dampak negatif dari stres, yaitu sebagai berikut:
    1) Dampak subjektif seperti kegelisahan, depresi, kehilangan kesabaran, dan merasa kesepian.
    2) Dampak perilaku seperti peledakan emosi dan perilaku impulsif dalam bekerja.
    3) Dampak kognitif seperti tingkat konsentrasi yang menurun dan ketidakmampuan untuk mengambil keputusan yang sehat.
    4) Dampak fisiologis seperti denyut jantung dan tekanan darah meningkat, berkeringat, mulut kering, tubuh panas dingin, dan kecanduan glukosa darah meningkat.
    5) Dampak kesehatan seperti sulit tidur, sakit kepala, dan mimpi buruk.

6) Dampak organisasi, yaitu terasing dari rekan kerja, produktivitas menurun, menurunnya rasa ikatan kerja dan loyalitas terhadap instansi (Priansa, 2017b).

Menurut Enhassi et al. (2015) yang memiliki empat dimensi yaitu stres yang disebabkan oleh organisasi, stres yang disebabkan oleh tuntutan tugas, stres yang disebabkan oleh individu, dan stres yang disebabkan oleh lingkungan kerja.

2.1.1.4 Mengatasi Stres Kerja

Adapun cara untuk membantu mengatasi stress kerja yang di alami pegawai yang mana pihak manajemen dapat dan harus membantu para pegawai, menurut Siagian, S.P (2020: 302) menyatkaan bahwa untuk mengatasi stress yang di hadapinya. Berbagai langkah yang dapat diambil meliputi antara lain:

a. Merumuskan kebijakan manajemen dalam emmbantu para karyawan mengahdapi berbagai stress.
b. Menyampaikan kebijaksanaan tersebut kepada seluruh kaqryawan sehingga mereka mengetahui kepada siapa mereka daapat meminta bantuandalam bentuk apa jika mereka menghadapi stress.
c. Melatih para manajer dengan tujuan agar mereka peka terhadap timbulnya gejala-gejala stress di kalangan bawahannya dan dapat mengambil langkah-langkah tertentu sebelum stress itu berdampak negative terhadap prestasi kerja pada bawahannya itu.
d. Melatih para karyawan mengenali dan menghilangkan sumber-sumber stress.

e. Terus membuka jalur komunikasi dengna para karyawan sehingga mereka benar-benar diikut sertakan untuk mengatasi setres yang di hadapinya.
f. Memantau terus kegiatan organisasi sehingga kondisi yang dapat menjadi sumber stress dapat di identifikasikan dan menghilangkan secara dini.
g. Menyempurnakan rancang bangun tugas dan tata ruang kerja sedemikian rupa sehingga berbagai sumber stress yang berasal dari kondisi kerja dapat di elakkan.
h. Menyediakan jasa bantuan bagi para karyawan apabila mereka sempat mengahadapi stress.

2.1.2 Motivasi Kerja

2.1.2.1 Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) karyawan atau pegawai dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan atau badan. Perlunya motivasi bagi setiap manusia khususnya dalam tujuan untuk mencapai ketercapaian yang ingin di capai suatu perusahaan atau badan, menurut Mangkunegara (2019:61) menyatakan bahwa motivasi merupakan kondisi atau energy yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal.

Sikap mental karyawan haruslah memiliki sikap mental yang siap sedia secara psikofisik (secara mental, fisik, situasi dan tujuan). Artinya, karyawan atau

pegawai dalam bekerja secara mental siap, fisik sehat, memahami situasi dan kondisi serta berusaha keras mencapai target kerja (tujuan utma organisasi).

Pada dasarnya motivasi berasal dari kata latin “movere” yang berarti “dorongan atau daya penggerak” motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, kgususnya kepada para bawahan atau pengikut. Motivasi mempersoalkanm bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan kemampuan dan keterampilannyua untuk mewujudkan tujuan perusahaan atau badan. Motivasi ini penting karena dengan motivasi diharapkan setiap individu karyawan atau pegawai mau bekerja dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Tingkah laku seseorang dipengaruhi serta dirangsang oleh keinginan, kebutuhan, tujuan dan keputusannya. Ransangan timbul dari diri sendiri (internal) dan dari luar (eksternal lingkungannya). Rangsangan ini akan menciptakan “motif dan motivasi” yang mendorong orang bekerja (beraktivitas) untuk memperoleh kebutuhan dan kepuasan hasil kerjanya, Sunyoto(2020:191).

Menurut Wayne F. Cascio dalam Sunyoto (2020:192) mengemukakan bahwa motivasi adalah suatu kekuatan yang dihasilkan dari keinginan seseorang untuk memuaskan kebutuhannya, missal rasa lapar, haus dan dahaga.

Menurut Sutrisno (2020:110) mengemukakan bahwa motif adalah suatu rangsangan keingninan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin di capai. Dan motif juga keadaan kejiwaan yang mendorong, mengaktifkan, atau menggerakkan dan motif itulah yang mengarahkan dan menyalurkan perilaku, sikap dan tindak tanduk seseorang yang selalu dikaikan dengan pencapaian tujuan, baik tujuan organisasi

maupun tujuan pribadi masing-masing anggota organisasi. Motivasi merupakn akibat dari interaksi seseorang dengan situasi tertentu dihadapinya. Karena itulah, terdapat perbedaan dalam kekuatan motivasi yang ditunjukkan oleh seseorang dalam menghadapi situasi tertentu dibandingkan dengan orang lain yang menghadapi situasi yang sama. Bahkan, seseorang akan menunjukan dorongan tertentu dalam menghadapi situasi yang berbeda dan dalam waktu yang berlainan pula.

2.1.2.2 Hal-Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam Pemberian Motivasi

Pemberian motivasi kepada para karyawan atau pegawai merupakan kewajiban para pimpinan, agar para pegawai tersebut dapat lebih meningkatkan volume dan mutu pekerjaan yang menjadi tanggung jawab. Untuk seorang pimpinan perlu memerhatikan hal-hal berikut agar pemberian motivasi dapat berhasil seperti yang diharapakan, Sutrisno (2020:144) yaitu:

a. Memahami perilaku bawahan, pimpinan harus dapat memahami perilaku bawahan, artinya seorang pimpinan dalam tugas keseluruhan hendaknya dapat memerhatikan, mengamati perilkau para bawahan masing-masing. Dengan memahami perilaku mereka akan lebih memudahkan tugasnya memberikan motivasi kerja. Disini seorang pimpinan dituntut mengenal seseorang, karena tidak ada orang yang mempunyai perilaku yang sama.
b. Harus berbuat dan berperilaku realistis, seorang pimpinan mengatahui bahwa kemampuan para bawahan tidak sama, sehingga dapat memberikan tugas yang kira-kira sama dengan kemampuan mereka masing-masing. Dalam memberikan motivasi, bawahan harus menggunakan pertimbangan-pertimbangan yang logis dan dapat dilakukan oleh bawahan.

c. Tingkat kebutuhan setiap orang berbeda, tingkat kebutuhan setiap orang tidak sama disebabkan karena adanya kecenderungan, keinginan, perasaan, dan harapan yang berbeda antara satu orang dengan orang lain pada waktu yang sama.
d. Mampu menggunakan keahlian, seorang pimpian yang dikehendaki dapat menjadi pelopor dalam setiap hal. Diharapkan lebih menguasai seluk-beluk pekerjaanan, mempunyai kiat sendiri dalam menyelesaikan masalah, apalagi masalah yang dihadapi bawahan dalam melaksanakan tugas.
e. Pemberian motvasi harus mengacu pada orang, pemberian motivasi adalah untuk orang atau karyawan secara pribadi dan bukan untuk pimpinan harus memperlakukan seorang bawahan sebagai bawahan, bukan sebaagai diri sendiri yang sedang mempunyai kesadaran tinggi untuk melakukan pekerjaan dengan baik.
f. Harus dapat memberikan keteladanan, keteladanan merupakan guru yang terbaik, tidak guna seribnu kata bila perbuatan seorang tidak menggambarkan perbuatannya. Orang tidak menaruh hormat dan simpati pada pimpinannya yang hanya pandai berkata tetapi tidak dapat berbuat seperti apa yang dikatakannya.

2.1.2.3 Prinsip-prinsip dalam Motivasi

Terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi kerja karyawan, Mangkunegara (2020:62) yaitu:

a. Prinsip partisipasi, dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pimpinan.

b. Prinsip Komunikasi, pimpinan mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.
c. Prinsip mengakui andil bawahan, pemimpinan mengakui bahwa (pegawai) mempunyai andil didalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.
d. Prinsip pendelegasikan wewenang, pemimpinan yang memberikan otoritas atau weweng kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.
e. Prinsip memberikan perhatian, pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai bawahan, akan memotivasi pegawai bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin.

2.1.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kinerja menurut Hasibuan (2016:222) menjelaskan bahwa motivasi kerja di pengaruhi oleh faktor eksternal dan faktor internal. Motivasi sebagai proses dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-Faktor tersebut dapat dibedakan atas:

a. Faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi kerja :
   1) Lingkungan kerja yang menyenangkan.

      Adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri.

2) Kompensasi yang memadai.

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik.

3) Supervisi yang baik.

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, bimbingan kerja kepada karyawan, agar mereka dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik tanpa membuat kesalahan.

4) Adanya penghargaan atas prestasi.

Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan pada dirinya untuk perusahaan, agar dapat meraih penghargaan atas prestasi dan jaminan karir yang jelas di dalam perusahaan.

5) Status dan tanggung jawab.

Status dan kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja di perusahaan.

6) Peraturan yang berlaku.

Bagi perusahaan yang besar biasanya sudah di tetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh semua karyawan.

b. Faktor internal yang mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:

1) Keinginan untuk dapat hidup.
2) Keinginan untuk dapat memiliki.
3) Keinginan untuk memperoleh penghargaan.

4) Keinginan untuk berkuasa.

2.1.3 Kinerja Pegawai

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Memang, untuk mencapai komitmen organisasional yang kuat dan kinerja yang baik, anggota organisasi harus merasa terpanggil dan kokoh kewargaannya didalam organisasi dan merasa memiliki organisasi. Pengertian kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya.

Menurut Robbins (2016), kinerja merupakan pencapaian yang optimal sesuai dengan potensi yang dimiliki seorang karyawan merupakan hal yang selalu menjadi perhatian para pemimpin organisasi. Kinerja ini menggambarkan sejauh mana aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas dan berusaha dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

Kinerja merupakan gambaran mengenai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam menjalankan dan mengerjakan tugas pekerjaan yang diberikan dan seberapa banyak kontribusi yang diberikan kepada organisasi. Bisa disebut juga sebagai tingkat keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan yang merupakan perwujudan dari kemampuan yang dimiliki. Hasil kerja yang dicapai dapat berupa kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Sudaryono et al., 2018; Priansa, 2017a).

Banyak manfaat yang didapatkan dari penilaian kinerja, salah satunya adalah membantu organisasi untuk membuat keputusan bagaimana memperlakukan

karyawannya dalam hal jabatan yang diberikan, kebutuhan pelatihan dan pengembangan, dan pemutusan hubungan kerja. Penilaian kinerja yang dilakukan dapat memberikan informasi untuk organisasi bagaimana keterampilan dan kompetensi karyawan sehingga program perbaikan dapat dikembangkan dan gaji yang pantas. Selain itu, penilaian kinerja juga bermanfaat bagi perencanaan kebijakan-kebijakan organisasi seperti penyesuaian kompensasi, pengambilan keputusan untuk rotasi; mutasi; promosi; dan alih jabatan, membantu diagnosis terhadap kesalahan disain karyawan, mendapatkan feedback yang akurat terkait kinerja sebelumnya, dan untuk kepentingan penelitian kepegawaian. (Robbins dan Judge, 2017; Sulistiyani dan Rosidah, 2018; Sudaryono et al. 2018).

Menurut Mangkunegara (2020:9) mengemukakan definisi pegawai sebagai "Ungkapan seperti Output, efisiensi serta efektifitas sering menghubungkan dengan produktivitas", dan kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantittas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab yang diebrikan kepadanya. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah prestasi kerja atau hasil kerja (outpu) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai pegawai persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Factor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah factor kemampuan (ability) dan factor motivasi (motivation). Hal ini di kemukakan oleh mangkunegara (2020:13) yang merumuskan bahwa :

Human Performance : ability x motivation

Motivation : attitude x situation

Ability : knowledge x skill

Penjelasan :

a. Factor kemampuan (ability), secara psikologis, kemampuan (ability) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya pimpinana dan pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

b. Factor motivasi (motivation), motivasi diaritikan suatu sikap (attitude) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (situation) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negative (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

2.1.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Menurut Simanjuntak (2015) kinerja dipengaruhi oleh:

a. Kualitas dan kemampuan pegawai.

Yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai.

b. Sarana pendukung,

Yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi) dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/gaji, jaminan sosial, keamanan kerja).

c. Supra sarana,

Yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

Menurut mangkunegara (2020:14) kinerja performance di pengaruhi oleh tiga factor, yaitu:

a. Factor individual yang terdiri dari:
    1) Kemampuan dan keahlian
    2) Latar belakang
    3) Demografi
b. Factor psikologis yang terdiri dari :
    1) Persepsi
    2) Attitude
    3) Personality
    4) Pembelajaran
    5) Motivasi
c. Factor organisasi
    1) Sumber daya
    2) Kepemimpinan
    3) Penghargaan
    4) Struktur
    5) Job design

2.2.Penelitian Terdahulu

Table 2.1 Peneltitan Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rangga Mahardhika1 Djamhur Hamid Ika2 Ruhana3	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Motivasi X, Kinerja Karyawan Y	Motivasi intrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. AXA Financial Indonesia, ditunjukkan dengan nilai signifikansi t sebesar 0,000 lebih kecil dari D = 0,05 (0,000 < 0,05) dengan koefisien regresi sebesar 0,514. Motivasi ekstrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. AXA Financial Indonesia, ditunjukkan dengan nilai signifikansi t sebesar 0,000 lebih kecil dari D = 0,05 (0,000 < 0,05) dengan koefisien regresi sebesar 0,475.
2	Vira Sani Putri 1) , Fetty Poerwita Sary 2	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt Lestari Busana Anggun Mahkota Di Bagian Produksi)	Stress kerja X, Kinerja Karyawan Y	Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh dari tanggapan responden pada stres kerja, mendapatkan hasil persentase sebesar 56,25% atau berada pada kategori sedang. Artinya, tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan PT Lestari Busana Anggun Mahkota di Bagian Produksi tidak tinggi dan juga tidak rendah. Selanjutnya, berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh dari tanggapan responden pada kinerja karyawan mendapatkan hasil persentase sebesar 70,98% atau berada pada kategori tinggi. Artinya, berdasarkan persepsi karyawan, tingkat kinerja yang mereka miliki sudah tinggi atau sudah

				baik
3	Rachel Natalya Massie1, William A. Areros2, Wehelmina Rumawa3	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola It Center Manad	Stres Kerja X Kinerja Karyawan Y	Berdasarkan hasil penelitian, didapat hasil stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pengelola IT Center Manado, hal ini menjelaskan bahwa jika stres kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawan dan jika sebaliknya stres kerja menurun maka akan meningkatkan potensi kinerja karyawan. Adapun variabel dari stres kerja ini pengaruhnya sangat kecil terhadap kinerja karyawan dan ada variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang berpengaruh besar terhadap karyawan pada Kantor Pengelola IT Center Manado.

2.3.Kerangka Konseptual

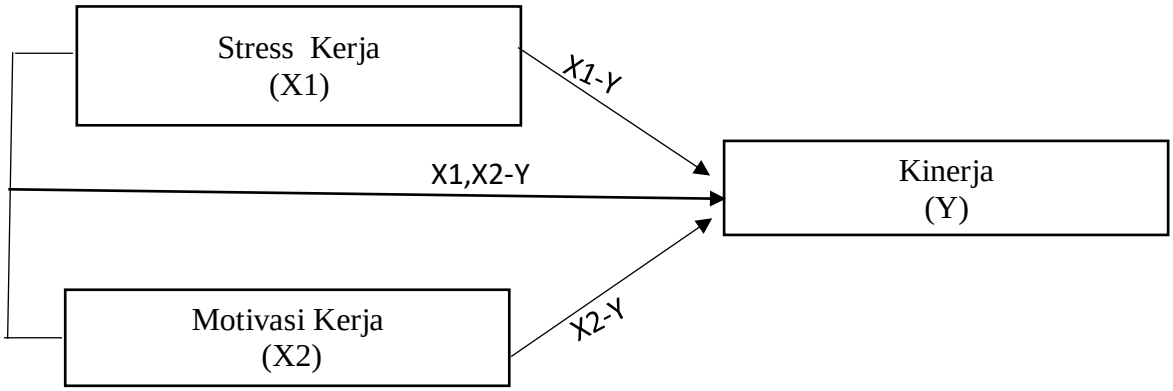
Kerangka konseptual bertujuan agar penelitian ini dapat terarah secara sistematis dalam suatu alur metode penelitian yang baik, sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang akan dicapai. Kerangka konsep penelitian secara komprehensip perlu di bangun dengan mendasarkan kepada fakta masalah yang ada, keterkaitan variable-variabel secara teoritis, metodologi, metode analisis dan dengan keselarasasan tujuan penelitian yang ingin di capai.

Kinerja pegawai adalah prestasi seorang pegawai baik secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan dan diukur dalam periode tertentu. Kinerja pegawai merupakan

hal-hal penting untuk diperhatikan karena keberhasilan suatu organisasi maupun instansi dalam mencapai tujuan yang telah di tetapkan sangat bergantung kepada kinerja pegawainya.

Stres kerja pada dasarnya melihat dari tingkat stress yang timbul dari tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinana terhadap pegawai serta tingkat kesulitan pegawai yang diberikan pimpinana kepada pegawai.

Motivasi kerja dilihat dari internal pegawai yaitu dilihat dari lingkungan kerja, kompensasi, supervise yang baik, penghargaan atas prestasi, status kerja, dan peraturan yang berlaku. Dan dari eksternal bisa di lihat dari keinginan untuk dapat hidup, keinginan untuk memiliki, keinginan untuk memperoleh penghargaan dan keinginan untuk berkuasa. Yang mana motivasi ini secara tidak lansung menciptakan pola kerja bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja seorang pegawai.



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

2.4.Hipotesis

Hipotesis dalam penelitan adalah :

a. Stres kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara.
b. Motivasi Kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara.
c. Stress Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara.