

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Setiap perusahaan atau organisasi mempunyai tujuan yang hendak dicapai, dan untuk mencapainya diperlukan sumber daya manusia. Peran ini merupakan sebuah bagian yang penting dengan berbagai karakteristik seperti jenis kelamin, usia, agama, kemampuan, pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, motivasi atau aspek kepribadian lainnya. Dengan memanfaatkan sumber daya yang tepat akan dapat memberikan kontribusi pada aktivitas perusahaan ataupun organisasi.

Di antara berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi, Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam kegiatan perusahaan untuk mewujudkan pegawai dengan kinerja yang baik maka diperlukan adanya perhatian dari pihak manajemen, misalnya dengan program pengembangan pegawai. Pengembangan pegawai yang ada di organisasi dapat dilakukan dengan mengadakan Pendidikan dan pelatihan (diklat). Diharapkan kinerja pegawai semakin meningkat melalui pelatihan dan pendidikan yang diberikan

Kinerja merupakan suatu ilmu yang dipadukan dengan seni penerapan konsep-konsep manajemen dengan tingkat fleksibilitas yang diinginkan untuk mencapai visi dan misi perusahaan melalui upaya maksimal orang-orang dalam organisasi. Menurut Kasmir (2016:182) kinerja merupakan hasil kerja dan

tindakan yang dilakukan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu.

Tujuan utama perusahaan adalah untuk mendapatkan laba sebesar-besarnya. Tujuan perusahaan tersebut dapat lebih cepat dicapai jika didukung oleh pegawai yang memiliki kinerja yang baik, Hal tersebut dipengaruhi oleh faktor kompetensi dan stres kerja, Oleh karena itu perusahaan perlu mengamati faktor-faktor tersebut demi kemajuan perusahaan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015. Samsat atau sistem manunggal satu atap merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Regiden Ranmor), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Dana Wajib Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLL) dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama samsat. Penyelenggaraan samsat yang dilaksanakan oleh kepolisian negara republik indonesia khususnya bagian lalu lintas, satuan kerja pengelola keuangan daerah yang melakukan pemungutan pajak provinsi dan badan usaha yang berada dalam satu kesatuan yaitu Kantor Bersama Samsat.

Sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik khususnya registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan jalan. Kantor Bersama Samsat Medan Selatan juga perlu di awasi dan dikendalikan penyelenggaraannya agar selalu memberikan pelayanan yang prima kepada

masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Fungsi pengawasan dan pengendalian atas penyelenggaraan pelayanan samsat dilakukan oleh koordinator samsat.

Kantor Bersama Samsat Medan Selatan berupaya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya. Sumber daya manusia merupakan faktor utama yang mempengaruhi aktivitas perusahaan. Untuk itu dibutuhkan pegawai yang berkompeten dan mampu menjalankan tugasnya dengan baik sesuai tugas pokok dan perannya. Kinerja pegawai Kantor Bersama Samsat Medan Selatan sebagian besar diukur dari kinerja pegawai di bidang pelayanan yang melakukan pelayanan terhadap masyarakat yang akan membayar atau melunasi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor, sisanya adalah kinerja dari bidang tata usaha, departemen perpajakan, dan sumber daya manusia.

Untuk mengungkap fenomena terhadap kinerja pegawai di Kantor Samsat Medan Selatan maka peneliti melakukan pra survei dengan melakukan wawancara dengan pimpinan Kantor Samsat Medan Selatan dan dari hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa, pada dasarnya kinerja pegawai dalam kategori baik, akan tetapi masih ada beberapa permasalahan terkait kinerja pegawai diantaranya masih ada pegawai kurang merespon keluhan wajib pajak, sistem antrian bagi wajib pajak yang kurang baik, masih ada pegawai yang datang terlambat, kurangnya staf dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, belum adanya sistem pembayaran online bagi wajib pajak, masih kurangnya pegawai menguasai teknologi yang semakin canggih, tidak semua pegawai mampu menggunakan teknologi sistem dalam pelayanan wajib pajak.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kompetensi Wibowo (2017:271) yang menyatakan bahwa, kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Pegawai yang memiliki kompetensi yang tinggi cenderung dapat mengerjakan pekerjaan dengan baik berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan, sehingga kinerja dapat meningkat. Kompetensi kerja yang baik akan memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kompetensi terhadap kinerja pegawai Suriati (2018), Rokan Hilir (2022), Dinda Ananta (2022) semuanya menarik kesimpulan bahwa kompetensi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi penurunan kinerja pegawai adalah faktor stress kerja. Stres dapat diartikan secara umum sebagai kondisi tegang seseorang, yang tidak menyenangkan, karena orang tersebut secara subjektif merasa ada sesuatu yang membebani. Stress kerja menurut Siagian (2014:300) merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi seorang. Kemudian menurut Handoko (2016) dalam Sutoto & Ayuningtyas (2021:191) stress kerja mempunyai hubungan erat dengan kinerja seseorang, bila tidak ada stress, tantangan-tantangan kerja juga tidak ada, dan kinerja cenderung rendah. Hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Herdianti Husain (2019), Betti Rukmana Sari (2020), Aidila Afriza (2021),

semuanya menarik kesimpulan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Dari uraian, fenomena dan penelitian terdahulu di atas, maka peneliti ingin menguji kembali apakah faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Oleh karena itu disini peneliti melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kompetensi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di UPT Samsat Medan Selatan.**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Masih ada pegawai kurang merespon keluhan wajib pajak
2. Sistem antrian bagi wajib pajak yang kurang baik
3. Masih ada pegawai yang datang terlambat, kurangnya staf dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak
4. Belum adanya sistem pembayaran online bagi wajib pajak
5. Masih kurangnya pegawai menguasai teknologi yang semakin canggih
6. Tidak semua pegawai mampu menggunakan teknologi sistem dalam pelayanan wajib pajak

## **1.3. Batasan Masalah**

Untuk menghindari ruang lingkup permasalahan yang terlalu luas dan untuk memperjelas serta membatasi ruang lingkup permasalahan maka penulis

membatasi permasalahan dalam penelitian ini hanya pada masalah kompetensi, stres kerja dan kinerja pegawai UPT Samsat Medan Selatan.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai UPT Samsat Medan Selatan?
2. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai UPT Samsat Medan Selatan?
3. Apakah kompetensi berpengaruh dan stres kerja terhadap kinerja pegawai UPT Samsat Medan Selatan?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai UPT Samsat Medan Selatan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai UPT Samsat Medan Selatan
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai UPT Samsat Medan Selatan

## **1.6. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai pengaruh kompetensi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai UPT Samsat Medan Selatan.

### 2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan atau masukan bagi perusahaan untuk menetapkan kebijakan yang meningkatkan kinerja perusahaan pada UPT Samsat Medan Selatan

### 3. Bagi Pembaca

Untuk memberikan dan menambah pengetahuan kepada semua pihak yang bermanfaat bagi pembaca

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Uraian Teoritis**

##### **2.1.1. Kinerja**

###### **2.1.1.1. Pengertian Kinerja**

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Fahmi (2016:188) kinerja adalah proses yang mengacu dan di ukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Rivai (2017:87) kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap pegawai sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai tersebut sesuai dengan peranannya dalam organisasi. Sementara Sedarmayanti (2014:76) menyatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara ilegal dan tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Mangkunegara (2013:9) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas dapat penulis simpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja seseorang baik secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan diukur dalam periode tertentu. Kinerja merupakan hal hal penting untuk diperhatikan karena keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat bergantung kepada kinerja pegawainya.

#### **2.1.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja memiliki peranan strategis dalam setiap organisasi karena pencapaian tujuan organisasi sangat bergantung kepada kinerja pegawai. Dengan demikian, tuntutan terhadap pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai sering menjadi pusat perhatian baik bagi pihak praktisi maupun akademisi. Beberapa ahli SDM mengemukakan pendapat yang berbeda tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai misalnya. Sutrisno (2016:151) mengatakan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor individu dan faktor lingkungan, faktor-faktor individu yang dimaksud adalah :

- 1) Faktor Individu
  - a. Usaha (Effort), yaitu upaya menunjukkan berbagai sinergi fisik dan mental yang dilakukan dalam melaksanakan tugasnya.
  - b. Abilities, yaitu keterampilan kualitas pribadi yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugasnya.
  - c. Role/ Task Perception semua tindakan dan aktivitas yang diyakini seseorang perlu dalam melaksanakan pekerjaan.

## 2) Faktor Lingkungan yang meliputi

- a. Kondisi fisik pegawai
- b. Peralatan kantor yang digunakan dalam kegiatan operasional
- c. Waktu/ jam kerja yang ditetapkan dalam menyelesaikan tugas, maupun jam istirahat pada saat aktivitas operasional perusahaan
- d. Faktor tim, seperti kualitas dukungan dan support yang diberikan kerabat kerja dalam satu tim, kepercayaan sesama anggota tim, serta solidaritas sesama anggota tim
- e. Faktor sistem, meliputi mekanisme kerja, jam kerja, fasilitas kerja, dan infrastruktur yang diberikan dalam organisasi

Kasmir (2016:189) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

### 1. Kemampuan dan keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan telah ditetapkan.

### 2. Pengetahuan

Pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.

### 3. Rancangan Kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara efektif dan efisien.

### 4. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah perilaku seorang pemimpin yang mengatur, mengelola dan memimpin bawahannya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

### 5. Budaya Organisasi

Meliputi kebiasaan – kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dianut oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan- kebiasaan atau norma-norma ini yang mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta wajib dipatuhi – dipatuhi oleh seluruh anggota perusahaan.

### 6. Kepuasan Kerja

Merupakan perasaan gembira, atau cinta sebelum dan sesudah menyelesaikan tugas. Jika pegawai merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka pekerjaannya akan berhasil.

### **2.1.1.3. Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja memiliki beberapa tujuan dalam perusahaan, menurut Anwar Mangkunegara (2017:10) sebagai berikut:

- 1) Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan lebih lanjut keterampilan pegawai.
- 2) Sebagai media untuk mengidentifikasi kekurangan atau kelemahan dan selanjutnya meningkatkan kemampuan pegawai.
- 3) Sebagai dasar pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan balas jasa.
- 4) Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya kepemimpinan, kondisi kerja dan pengawasan.
- 5) Sebagai media kriteria menentukan, seleksi dan penempatan pegawai.

### **2.1.1.4 Indikator Kinerja**

Sehubungan dengan ukuran penilaian prestasi kerja dalam penelitian ini maka indikator kinerja menurut Mangkunegara (2014:54), Ia berpendapat untuk mengukur apakah pegawai berkinerja baik pada pekerjaan mereka. pengukuran kinerja pegawai dapat bervariasi berdasarkan sifat pekerjaan, jenis organisasi dan sektor organisasi. Secara umum kinerja pegawai diukur dengan:

1. Kuantitas kerja.

Kuantitas kerja menunjukkan banyaknya jumlah jenis-jenis pekerjaan yang dilakukan secara bersamaan sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan. Indikator dari kuantitas kerja antara lain :  
kecepatan, kemampuan

2. Kualitas kerja.

Kualitas kerja menunjukkan kerapian, ketelitian, adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan. Indikator dari kualitas kerja antara lain : kerapian, ketelitian, dan hasil kerja

3. Pelaksanaan tugas

Seberapa baik pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan

4. Tanggung jawab

Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan

5. Sikap Kerja

Sikap kerja ini menunjukkan bagaimana pegawai bersikap dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan sikap yang baik dalam melaksanakan pekerjaan tentunya akan memperoleh hasil pekerjaan yang maksimal.

## **2.1.2. Kompetensi**

### **2.1.2.1. Pengertian Kompetensi**

Kompetensi adalah istilah yang umum dan sering di dengar dan juga di ucapkan pada umum nya. Terutama dalam hal pengembangan sumber daya manusia . Ada yang menyatakan kompetensi sama dengan kemampuan atau kecakapan, ada juga yang mengartikan sepadan dengan keterampilan, pengetahuan, dan Pendidikan tinggi. Untuk lebih detailnya akan dijabarkan beberapa pengertian tentang kompetensi.

Menurut Wibowo (2016:271 ) menjelaskan kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki serta di dukung oleh sikap kerja yang dituntut pekerjaan tersebut.

Sedangkan menurut Sutrisno (2016:203) kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan, dan pengetahuan yang di dukung oleh sikap kerja serta penerapan nya dalam melaksanakan tugas, dan pekerjaan ditempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.

Adapun menurut Dessler (2017:408) kompetensi adalah karakteristik pribadi yang dapat ditunjukkan seperti pengetahuan, keterampilan dan perilaku pribadi seperti kepemimpinan.

Menurut Mulyasa (2013:66) kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak.

Wibowo (2016:271) mengemukakan bahwa kompetensi suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan di dukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan itu tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang sangat erat kaitannya pada diri seseorang yang menyebabkan seseorang tersebut akan mampu memprediksi sekelilingnya dalam melaksanakan pekerjaan atau mengamati suatu keadaan.

#### **2.1.2.2. Manfaat Kompetensi**

Menurut Rylatt dan Lohan yang dikutip oleh Moehariono (2012:54) kompetensi memberikan beberapa manfaat kepada pegawai dan organisasi yakni:

1. Prediktor kesuksesan kerja. Model kompetensi yang akurat akan dapat menentukan secara tepat pengetahuan dan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk berhasil dalam suatu pekerjaan. Jika seseorang mampu mempunyai kompetensi yang di persyaratkan pada posisinya maka ia bisa diprediksikan akan sukses dalam bidang tersebut.
2. Merekrut pegawai yang handal. Jika telah berhasil ditentukan kompetensi apa saja yang diperlukan suatu posisi tertentu, maka dengan mudah dapat dijadikan kriteria dasar dalam rekrutmen pegawai baru.
3. Dasar penilaian dan pengembangan pegawai. Identifikasi kompetensi pekerjaan yang akurat juga dapat digunakan sebagai tolak ukur kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas dan meningkatkan serta mengembangkan kinerja dalam suatu bidang.

4. Penempatan sasaran sebagai sarana pengembangan karir.

### **2.1.2.3. Karakteristik Kompetensi**

Menurut spencer dan spencer dalam Wibowo (2016:273) menyatakan kompetensi terbentuk dari lima karakteristik, yaitu:

1. Motif

Sesuatu yang secara konsisten yang diinginkan orang mengarah pada tindakan.

Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

2. Sifat

Karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot pesawat tempur.

3. Konsep diri

Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri seseorang.

4. Pengetahuan

Informasi yang dimiliki orang dalam bidang tertentu. Pengetahuan adalah kompetensi yang sangat kompleks. Hasil tes pengetahuan sering kali gagal memprediksi kinerja pekerjaan karena tidak mengukur pengetahuan dan keterampilan sebagaimana yang sebenarnya digunakan dalam pekerjaan.

5. Keterampilan

Mengajarkan tugas fisik atau mental tertentu, kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analisis dan konseptual.

#### **2.1.2.4. Indikator Kompetensi**

Menurut Wibowo (2014:283) untuk memenuhi unsur kompetensi pegawai ada 4 indikator kompetensi sebagai berikut :

##### 1. Keterampilan

Keterampilan berperan dalam sebagian besar kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari dan dipraktikan dan ditingkatkan

##### 2. Pengalaman, keahlian dari kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah. Pengalaman dapat dikembangkan berdasarkan periode waktu dalam perusahaan

##### 3. Motivasi, motivasi merupakan faktor dalam kompetensi dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seorang bawahan.

##### 4. Budaya organisasi, meliputi lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia

#### **2.1.3. Stres**

##### **2.1.3.1. Pengertian Stres**

Menurut Saam dan Wahyuni (2014:214) menyatakan stres merupakan reaksi tubuh dan psikis terhadap tuntutan-tuntutan lingkungan kepada seseorang. Reaksi tubuh terhadap stres misalnya berkeringat dingin, sesak napas, dan jantung

berdebar-debar. Reaksi psikis terhadap stres misalnya frustrasi, ketegangan, marah, rasa permusuhan dan agresi.

Menurut Fahmi (2016:214) menjelaskan stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa Solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya.

Sedangkan Handoko (2014:200) Menyatakan bahwa stres kerja adalah kondisi ketegangan seseorang yang mampu mempengaruhi proses berpikir, emosi dan kondisinya. Stres dapat berperan salah atau mengganggu prestasi kerja, tetapi juga dapat berperan bermanfaat atau menjadi fungsional tergantung seberapa besar tingkat stres yang di alami. Kurang nya waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, sikap pemimpin, beban pekerjaan yang berlebihan, komunikasi yang kurang baik juga akan memacu timbulnya stres kerja pegawai

Stres kerja menurut Goldenson dalam Saam & Wahyuni (2017:126) mengatakan bahwa stres adalah suatu kondisi atau situasi internal atau lingkungan yang membebankan tuntutan penyesuaian terhadap individu yang bersangkutan. Keadaan stres cenderung menimbulkan usaha ekstra dan penyesuaian baru, tetapi dalam waktu yang lama akan melemahkan pertahanan individu dan menyebabkan ketidakpuasan

Menurut Sinambela (2016:72) menyatakan bahwa stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, pola pikir, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak bisa di atasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan dan lingkungan luarnya. Artinya pegawai yang

bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada akibatnya berpengaruh pada kinerja.

Definisi di atas menggambarkan stres dalam suatu gambaran yang lebih negatif, Akan tetapi tidak semua stres bersifat negatif, Stres positif dikemukakan oleh Selye, ialah *eustress* (dari Bahasa Yunani *eu*, yang berarti baik, sebagai *euphoria*) yang mendorong dalam pengertian positif. *Eustress* diperlukan dalam kehidupan kita karena akan memberikan motivasi kearah yang lebih baik. Kondisi lingkungan yang khas sebagai sumber yang potensial terjadinya stres. Kondisi semacam ini disebut (*stressor*). Stres sangat mungkin dialami atau tidak oleh seseorang tergantung pada karakteristik orang yang bersangkutan.

#### **2.1.3.2. Faktor-faktor penyebab stres**

Penyebab stres kerja antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berlebihan, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab kerja, konflik kerja, perbedaan nilai antar pegawai dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja.

Robins (2018:370) Terdapat sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stress bagi pegawai di antara nya adalah :

1. Beban kerja yang berlebihan
2. Tekanan atau desakan waktu
3. Kualitas pengawasan yang jelek
4. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
5. Konflik antar pribadi dan antar kelompok

6. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan pegawai
7. Adaptasi yang abnormal
8. Kelelahan
9. Pengalaman hidup
10. Faktor genetika

### **2.1.3.3. Strategi mengelola stres**

Stres dalam melaksanakan pekerjaan dapat dicegah penyebabnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampak negatif. Mengelola stres tidak hanya sekedar mengatasinya akan tetapi belajar menanggulangnya secara adaptif dan efektif. Sebagian para pengidap stres ditempat kerja akibat persaingan, sering melampiaskan dengan cara bekerja keras yang berlebihan. Ini bukanlah cara efektif yang bahkan tidak menghasilkan apa-apa untuk memecahkan sebab dari stres justru akan menambah masalah lebih rumit.

Dalam melakukan manajemen stres terdapat beberapa cara yang dapat digunakan Berikut ini ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengelola stres (dalam Priyoto, 2014: 17) :

1. Melakukan perubahan reaksi perilaku, artinya apabila seorang pegawai merasa dirinya ada ketegangan, para pegawai tersebut harusnya istirahat terlebih dahulu. Cara istirahat ini ada beragam macam seperti istirahat sejenak tetapi masih berada dalam ruangan kerja, keluar ke ruang istirahat (jika ada), pergi ke kamar kecil untuk membasuh muka atau berwudhu bagi orag muslim.

## 2. Melakukan Relaksasi dan Meditasi

Kegiatan relaksasi ini bisa dilakukan dirumah pada waktu senggang (malam hari). Dengan melaksanakan relaksasi, seseorang pegawai dapat membangkitkan perasaan rileks dan tenang. Dengan pegawai melakukan relaksasi diharapkan dapat mentrasfer kemampuan dalam membangkitkan perasaan rileks dalam melaksanakan tugas di perusahaan. Beberapa cara meditasi yang pada umumnya dilakukan adalah dengan menutup atau memejamkan mata, menghilangkan pikiran yang mengganggu, berdoa berdasarkan keyakinan masing-masing.

## 3. Berkonsentrasi

Konsentrasi adalah pemusatan pemikiran kepada suatu objek tertentu, semua kegiatan membutuhkan konsentrasi. Dengan konsentrasi individu dapat mengerjakan pekerjaan lebih cepat dengan hasil yang lebih baik. Oleh karena itu konsentrasi sangat penting dan perlu dilatih, pikiran tidak oleh dibiarkan melayang-layang karena dapat menyebabkan gangguan konsentrasi dan menimbulkan stres.

## 4. Manajemen waktu

Selain skill belajar, skill penting yang juga perlu dikuasai untuk menangani stress adalah manajemen waktu, untuk keperluan tersebut maka sangat perlu memiliki paradigma waktu yang tepat.

### **2.1.3.4 Indikator Stres Kerja**

Dalam jurnal (Prasetion et al., 2019) sebagai alat ukur stres kerja yang memiliki dua dimensi yaitu :

### 1. Beban kerja

Merupakan beban yang ditanggung dan harus diselesaikan seorang karyawan dalam waktu tertentu. Beban kerja yang berlebihan akan menyebabkan stress kerja.

### 2. Peralatan kerja

Benda atau fasilitas yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan kerja

### 3. Sikap pimpinan

Perilaku seorang pimpinan kepada bawahan, sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

### 4. Kondisi lingkungan kerja

Merupakan kondisi disekitar tempat karyawan bekerja.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah ilmu yang dalam cara berpikir menghasilkan kesimpulan berupa ilmu pengetahuan yang dapat diandalkan, dalam proses berfikir menurut langkah-langkah tertentu yang logis dan didukung oleh fakta empiris.

**Tabel 2.1.**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian/Kesimpulan
1	Wachid Hasymi, Isnaini Rokhmatin Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa Vol. 06 No.01 April 2021	Pengaruh Kompetensi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT Busana Utama Textile	Kompetensi dan stress kerja secara bersama- sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai  Stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai

2	Muh Ferlis Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol. 19 Issue 4 2022	Kompetensi dan Stres Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Sulawesi Barat	Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai  Stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai  Kompetensi dan stres kerja berpengaruh simultan terhadap kinerja pegawai
3	Kesita Nola Limbong, Mhd Rozzi Syahputra, Cukrado Mandiri Sembiring Jurnal Manajemen Vol.5 Nomor 2 Juli 2019	Pengaruh disiplin dan stres kerja terhadap kinerja pegawai PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan	Disiplin dan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
4	Rumimpunu, Ridel Clif Joune  Jurnal EMBA Vol.3 No.3 September 2020	Pengaruh Kompetensi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Sulut	Kompetensi dan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
5	Herry Ginting Suka, Tanta Bina Barus, Nadel veronika Ginting, Try Cyntia Gultom Jurnal ilmiah socto secretum Vol. 9 No.1 tahun 2019	Pengaruh Kompetensi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Karya Murni Perkasa	Kompetensi kerja dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
6	Wilda Peronika Siregar, Sartika Sriyanti Simanjuntak, Nurleny Tarigan Jurnal Manajemen Vol 5 No.9 tahun 2019	Pengaruh Kompetensi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT.Pioneerindo Gourment Internasional TBK.	Kompetensi dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Sumber : Peneliti (2024)

Dari hasil analisis penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa variable Kompetensi dan Stes Kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai secara simultan dan parsial

## **2.3 Kerangka Konseptual**

### **2.3.1 Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai**

Untuk mnegetahui pengaruh kompetensi (X1) terhadap kinerja pegawai (Y) di dukung dengan teori yang dikemukakan oleh Manopo (2015:12) kompetensi merupakan kombinasi antar pengetahuan keterampilan, dengan karakteristik yang diperlukan untuk menunjukkan peranannya dalam organisasi secara efektif dan kinerja sesuai didalam organisasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Muh Ferlis (2022) kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut penelitian Rokan Hilir (2022) kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Dinda Ananta (2022) kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

### **2.3.2 Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai**

Untuk mengetahui pengaruh stres kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Affandi (2014:1200) menyatakan bahwa stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang .

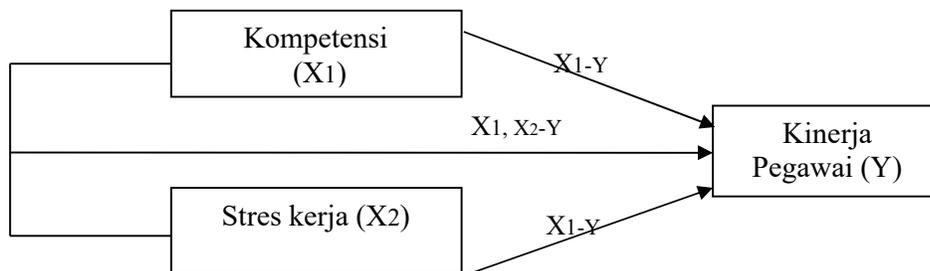
Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rumimpunu (2020) stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Menurut penelitian Herry Ginting Suka dkk (2019) stres kerja berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Kesita Nola Limbong dkk (2019) stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

### 2.3.3 Pengaruh kompetensi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai

Kompetensi dan stres kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada suatu perusahaan. Berdasarkan dari tiap variabel yang diteliti dimana apabila pegawai sering diberikan pendidikan dan pelatihan untuk pegawai fungsional agar kompetensi yang dimiliki pegawai itu baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kesita Nola Limbong dkk (2019) kompetensi dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muthiah Patuah Harahap (2021) kompetensi dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Wilda Peronika Siregar dkk (2019) kompetensi dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.



Gambar 2.1, Kerangka Konseptual

## 2.6. Hipotesis

Berdasarkan pada uraian teoritis, penelitian terdahulu dan kerangka konseptual di atas, maka dapat ditarik hipotesis pene

- a. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di UPT Samsat Medan Selatan.
- b. Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di UPT Samsat Medan Selatan.
- c. Kompetensi dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di UPT Samsat Medan Selatan.