

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA
PADA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU**



Skripsi Oleh:

DISMALA TIA SINTA

01011281722075

Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2021

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA
PADA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU**

Disusun Oleh :

Nama : Dismala Tia Sinta
NIM : 01011281722075
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian / Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal

Ketua

: 06 April 2021



Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A

NIP. 195708291984032003

Tanggal

Anggota

: 02 Februari 2021


Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M

NIP. 195607011985031003

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA
PADA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU**


Disusun Oleh:

Nama : Dismala Tia Sinta
NIM : 01011281722075
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia


Telah diuji dalam ujian komprehensif pada 10 Juni 2021 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Indralaya, 10 Juni 2021

Ketua


Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A
NIP. 195708291984032003

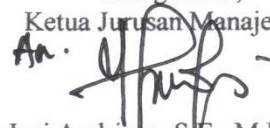
Anggota


Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M
NIP. 195607011985031003

Anggota


Wita Farla, S.E., M.M
NIP. 198104012014092001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D
NIP. 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nam : Dismala Tia Sinta
NIM : 01011281722075
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada *Account Representative*
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

Pembimbing:

Ketua : Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A

Anggota : Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M

Tanggal Ujian : 10 Juni 2021

Adalah benar hasil karya penelitian sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, peneliti bersedia dicabut predikat kelulusan gelar kesarjanaan.

Indralaya, 10 Juni 2021

Pembuat Pernyataan



Dismala Tia Sinta
NIM. 01011281722075

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Wa Ufawwidu Amri Ilallah”

(Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah)

Skripsi ini saya persembahkan untuk semua pihak yang terlibat dalam proses pembuatan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT. Tuhan Semesta Alam, Maha Penentu dan Maha Bijaksana karena atas segala Karunia serta Rahmat-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu”. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai Pengaruh stres kerja terhadap produktivitas kerja *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Indralaya, 10 Juni 2021

Penulis,



Dismala Tia Sinta

NIM. 01011281722075

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, M.S.C.E. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A dan Bapak Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan masukan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M selaku dosen pembimbing kedua selama proses proposal skripsi, dan Ibu Wita Farla WK, S.E., M.M selaku dosen penguji ujian komprehensif, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan kritik dan saran.
6. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh Staff/Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terkhusus Kak Helmi dan Mba Ambar yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan maupun penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Aslamia Rosa, S.E., M.Si selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak kemudahan selama masa perkuliahan.
8. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Terima kasih telah mengizinkan untuk melakukan penelitian di kantor tersebut.
9. Kedua orang tuaku, Ibunda Lesi Marlina, S.Pd dan Ayahanda Jumadi.
10. Saudara kandungku, Aris Munandar.

11. Teman-teman seperbimbingan, Lia, Agnes, Nisa, dan Adel yang sudah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman konsentrasi manajemen sumber daya manusia, Hesty, Lingga, Adella yang sudah banyak membantu dan menghibur selama masa kuliah.
13. Orang-orang baik, Ised, Indri, Nurul, Tia, dan Aufa yang sudah banyak memberikan dukungan.
14. Teman-teman satu angkatan Manajemen 2017 Kampus Indralaya, yang telah menjadikan momen selama masa perkuliahan menjadi lebih berkesan.
15. Terima kasih juga untuk semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan moral maupun spiritual dalam penyelesaian skripsi ini.

Indralaya, 10 Juni 2021

Penulis,



Dismala Tia Sinta

NIM. 01011281722075

ABSTRAK

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA
PADA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU**

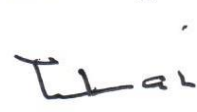
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap produktivitas kerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Variabel dalam penelitian ini adalah Stres Kerja sebagai variabel independen dan Produktivitas Kerja sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *Account Representative* yang berjumlah 35 *Account Representative*. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, dan menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan juga menggunakan metode analisis regresi linier sederhana sebagai teknik analisis data. Data yang diperoleh diuji dengan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, uji t, analisis koefisien korelasi (r) dan koefisien determinasi (R^2). Data dalam analisis ini diolah dengan menggunakan program *Statistical for Product and Service Solution* (SPSS) versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan antara stres kerja terhadap produktivitas kerja pada *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

Kata kunci: *Stres Kerja, Produktivitas Kerja*


Pembimbing Skripsi I


Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A
NIP. 195708291984032003

Pembimbing Skripsi II


Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M
NIP. 195607011985031003

Ketua Jurusan Manajemen


Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D
NIP. 197509011999032001

ABSTRACT

**THE EFFECT OF JOB STRESS ON JOB PRODUCTIVITY IN THE
ACCOUNT REPRESENTATIVE OF PALEMBANG
SEBERANG ULU TAX OFFICE**

This study aims to determine the effect of job stress on job productivity in the Account Representative of Palembang Seberang Ulu Tax Office. The variable in this study are job stress as the independent variable and job productivity as the dependent variable. The population of this study was all of the Account Representative of Palembang Seberang Ulu Tax Office, there were 35 Account Representative. This sampling technique used saturated sampling, and used primary data obtained through questionnaires and also used simple regression analysis method as data analysis techniques. The data obtained is tested with validity test, simple linier regression analysis, T-test, analysis of coefficient of correlation (r) and coefficient of determination (R^2). The data in this analysis were processed using the Statistical Program for Product and Service Solution (SPSS) version 26. The result of this study indicated that there was a negative and significant effect between job stress on job productivity in the Account Representative of Palembang Seberang Ulu Tax Office.

Keywords: Job Stress, Job Productivity

Advisor I



Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A
NIP. 195708291984032003

Advisor II



Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M
NIP. 195607011985031003

Head of Management Department



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D
NIP. 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam bahasa Inggris dari mahasiswa:


Nama : Dismala Tia Sinta
NIM : 01011281722075
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian / Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses* nya, dan kami setuju untuk ditempatkan di lembar abstrak.


Indralaya, Juni 2021

Pembimbing Skripsi,

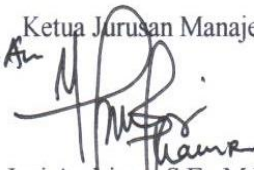
Ketua


Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A
NIP. 195708291984032003

Anggota


Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M
NIP. 195607011985031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D
NIP. 197509011999032001

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Dismala Tia Sinta

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat / Tanggal Lahir : Palembang, 10 Maret 2000

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah : Jl. Let Simanjuntak No. 853 Rt. 014 Rw. 006 Kel. Pahlawan Kec. Kemuning, Palembang, Sumatera Selatan

Alamat Email : dismalatsinta@gmail.com

Pendidikan Formal

SD : SD Negeri 179 Palembang

SMP : SMP Negeri 3 Palembang

SMA : SMA Muhammadiyah 1 Palembang

Pengalaman Organisasi : - Ikatan Mahasiswa Manajemen (IMAJE) (2017-2020)
- Ukhuwah (2017-2019)
- Sobat Literasi Jalanan (SLJ) (2019-2021)
- Ruang Kebaikan (2020-2021)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
SURTA PERNYATAAN ABSTRAK.....	xi
RIWAYAT HIDUP.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Teori Transaksional Stres	11
2.1.2 Stres Kerja	12
2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja	12
2.1.2.2 Faktor Penyebab Stres Kerja	14

2.1.2.3	Gejala Stres Kerja.....	15
2.1.2.4	Indikator Stres Kerja.....	16
2.1.2.5	Dampak Stres Kerja.....	16
2.1.3	Produktivitas Kerja	17
2.1.3.1	Pengertian Produktivitas Kerja.....	17
2.1.3.2	Faktor Penyebab Produktivitas Kerja	18
2.1.3.3	Indikator Produktivitas Kerja	19
2.1.3.4	Upaya Peningkatan Produktivitas.....	21
2.1.4	<i>Account Representative</i>	22
2.1.4.1	Pengertian <i>Account Representative</i>	22
2.1.4.2	Tugas <i>Account Representative</i>	22
2.2	Hubungan Stres Kerja dan Produktivitas Kerja	23
2.3	Penelitian Terdahulu	24
2.4	Kerangka Pemikiran.....	31
2.5	Hipotesis.....	31
 BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	33
3.2	Rancangan Penelitian	33
3.3	Jenis dan Sumber Data	34
3.3.1	Jenis Data.....	34
3.3.1.1	Data Kuantitatif	34
3.3.1.2	Data Kualitatif	34
3.3.2	Sumber Data	34
3.4	Populasi dan Sampel	35
3.4.1	Populasi	35
3.4.2	Sampel	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5.1	Kuesioner.....	35

3.6 Teknik Analisis Data	36
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian	36
3.6.1.1 Uji Validitas	36
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	37
3.6.2 Uji Statistik	37
3.6.2.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	37
3.6.2.2 Analisis Koefisien Korelasi (r)	38
3.6.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)	39
3.6.3 Uji Hipotesis	40
3.6.3.1 Uji t	40
3.7 Definisi Operasional Variabel	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.1 Profil <i>Account Representative</i> Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu	43
4.1.2 Visi dan Misi <i>Account Representative</i> Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu	44
4.1.3 Struktur Organisasi	45
4.2 Hasil Penelitian	46
4.2.1 Deskripsi Profil Responden	46
4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden	46
4.2.1.2 Usia Responden	46
4.2.1.3 Pendidikan Terakhir Responden	47
4.2.1.4 Lama Bekerja Responden	48
4.2.2 Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian	49
4.2.2.1 Analisis Deskripsi Variabel Stres Kerja (X)	49
4.2.2.2 Analisis Deskripsi Frekuensi Variabel Produktivitas Kerja (Y) ...	55
4.2.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	62

4.2.3.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	62
4.2.3.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	64
4.2.4 Hasil Uji Statistik.....	64
4.2.4.1 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	64
4.2.4.2 Analisis Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R^2) ..	66
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	68
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kehadiran <i>Account Representative</i> 2019 - Februari 2021	5
Tabel 1.2 Data Surat Teguran SPT yang selesai diidentifikasi oleh <i>Account Representative</i>	7
Tabel 1.3 Data Surat Tagihan Pajak yang diterbitkan oleh <i>Account Representative</i> ...	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Jumlah <i>Account Representative</i> di KPP Pratama Seberang Ulu	35
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	40
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	47
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden.....	48
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Lama Bekerja Responden.....	49
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Stres Kerja (X).....	49
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Produktivitas Kerja (Y)	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja (X)	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Produktivitas Kerja (Y)	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Penelitian	64
Tabel 4.10 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	65
Tabel 4.11 Interpretasi Koefisien Korelasi (r)	66
Tabel 4.12 Hasil Analisis Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R^2) ..	67
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji Signifikansi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penselitian

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data Penelitian

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Hasil Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi

Lampiran 5. Hasil Uji Signifikansi dan Analisis Regresi Linier Sederhana

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sebuah organisasi, semua aktivitas yang dilaksanakan tidak terlepas dari peranan sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Baik itu dari perencanaan kerja hingga output yang dihasilkan pun manusia memegang peranan yang penting pada kegiatan operasional suatu organisasi. Pemanfaatan individu dalam suatu organisasi tersebut haruslah dilakukan dengan seefektif mungkin untuk dapat mencapai tujuan-tujuan organisasi, sebab keberhasilan yang diperoleh oleh sebuah organisasi tergantung pada kualitas dan perilaku pegawai yang ada di organisasi tersebut. Sejalan dengan hal itu, perkembangan zaman juga menuntut pegawai untuk menjadi lebih produktif dan teliti dalam mengerjakan tugasnya baik dalam hal penggunaan teknologi baru, batasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, peraturan kerja yang baru, maupun dalam hal peningkatan hasil kerja. Setiap pegawai memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, namun selain itu pegawai juga harus mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Setiap pegawai dituntut untuk memiliki profesionalitas yang tinggi, hal tersebut dapat mengakibatkan munculnya tekanan-tekanan yang harus dihadapi oleh pegawai dalam dunia kerja. Tekanan-tekanan tersebut dapat menjadi awal terjadinya stres kerja, yang mana stres kerja ini tentu akan dapat berpengaruh bagi kualitas kerja seorang pegawai.

Stres merupakan suatu proses psikologis yang tidak menyenangkan yang terjadi sebagai tanggapan terhadap tekanan lingkungan, (Robbins dan Judge, 2015, hal. 429). Pada nyatanya berbagai tuntutan pekerjaan yang diberikan dalam organisasi dapat memberikan tekanan dan stres pada diri pegawai. Sifat stres kerja ini berbeda dengan stres pada umumnya, dimana stres kerja secara khusus merupakan dampak dari pengaturan kerja yang faktornya antara lain yaitu tugas kerja, tempat kerja, karakteristik pekerjaan, kemampuan pekerja, atau konflik peran (Jou, Chung, dan Mei, 2013). Stres dihubungkan dengan tuntutan yang berkaitan dengan tekanan, kewajiban, ketidakpastian, serta tanggung jawab yang dihadapi oleh para individu di tempat kerja dan sumber daya yang berkaitan dengan kendali individu yang digunakan untuk menyelesaikan tuntutan kerja.

Subha dan Shakil (2009) menyatakan bahwa stres merupakan suatu elemen universal yang dialami oleh karyawan di seluruh dunia, stres dapat menjadi masalah yang besar bagi atasan, terutama apabila atasan tersebut tidak menyadari adanya indikasi stres kerja pada karyawannya yang pada akhirnya stres kerja tersebut dapat berdampak pada kegiatan operasional organisasi. Stres dihasilkan dari ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dan tekanan yang dialami seorang karyawan dengan pengetahuan dan kemampuan yang mereka miliki (Ehsan dan Kishwar, 2019). Stres kerja tidak hanya mencakup situasi di mana tekanan kerja melebihi kemampuan pekerja, tetapi juga mencakup situasi di mana pengetahuan dan

kemampuan pekerja tidak dimanfaatkan sebagaimana seharusnya dan itu merupakan masalah bagi mereka.

Stres kerja dapat berdampak buruk pada banyak hal, salah satunya adalah produktivitas pegawai. Produktivitas merupakan suatu hal yang penting untuk dibahas, karena produktivitas kerja mencakup berbagai hal seperti misalnya produktivitas tenaga kerja, produktivitas kelompok maupun organisasi (Gaol, 2017). Mathis dan Jackson dalam Dwamena (2012) berpendapat bahwa produktivitas merupakan ukuran kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dilakukan dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan. Berkaitan dengan hal tersebut, pada penelitian ini produktivitas yang akan dibahas adalah produktivitas yang berkaitan dengan kelompok kerja.

Objek penelitian ini adalah *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. KPP Pratama Palembang Seberang Ulu merupakan suatu instansi yang berada di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung, dan juga berada di bawah naungan dari Kementerian Keuangan.

Sebagai satuan kerja dari Direktorat Jendral Pajak, maka KPP Pratama harus memiliki Sumber Daya Manusia yang memiliki kemampuan memadai, memiliki integritas yang tinggi serta profesional dalam bekerja. Pegawai KPP Pratama dituntut untuk memiliki keahlian, baik dalam hal pengetahuan, fisik maupun mental agar

dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada wajib pajak dalam rangka mencapai target yang berkaitan dengan penerimaan negara. Dalam mencapai tujuannya, terdapat pembagian kerja yang memiliki beban kerja dan tanggung jawabnya masing-masing, salah satunya adalah *Account Representative* (AR) yang merupakan ujung tombak dalam penggalian potensi penerimaan negara yang berkaitan dengan perpajakan.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan nomor 45/PMK.01/2021 mengenai *Account Representative* dikatakan bahwa yang dimaksud *Account Representative* adalah jabatan pelaksana pada KPP dengan beberapa tingkatan jabatan sebagaimana diatur dalam perundang-undangan. *Account Representative* memiliki tugas serta beban kerja yang berat. Tugas yang paling penting dilakukan oleh seorang *Account Representative* adalah pengawasan kepatuhan wajib pajak yang berkaitan dengan penerimaan pajak, namun selain itu mereka juga harus melakukan tugas yang lainnya seperti melaksanakan kegiatan pengamatan potensi pajak, mengumpulkan menganalisis dan menetapkan tindak lanjut atas data perpajakan serta menyusun konsep imbauan dan melaksanakan konseling kepada wajib pajak.

Berkaitan dengan banyaknya tuntutan tugas yang diemban oleh *Account Representative* tersebut, Robbins dan Judge (2015) mengatakan bahwa beban kerja menjadi sebuah indikator dari stres kerja. Ketika stres kerja itu terjadi maka hal tersebut dapat mengganggu kemampuan seorang *Account Representative* dalam melakukan kegiatannya sehari-hari. Stres kerja yang berlebihan akan berkaitan

langsung dengan fisik dan psikis. Oleh karena itu, ketika banyak diantara pegawai yang mengalami keterlambatan kerja, keluhan kerja, atau pengambilan istirahat yang terlalu lama, maka hal itu menjadi pertanda adanya stres kerja pada pegawai.

Tabel 1.1. Tingkat Kehadiran *Account Representative* 2019 – Februari 2021

Bulan/Tahun	Jumlah <i>Account Representative</i>	Terlambat	Persentase %	Tidak Hadir	Persentase %
Jan-19	31	3	9,68	0	0
Feb-19	31	1	3,23	2	6,45
Mar-19	24	2	8,33	0	0
Apr-19	24	2	8,33	1	4,17
Mei-19	23	1	4,35	0	0
Jun-19	23	4	17,39	0	0
Jul-19	23	2	8,7	1	4,35
Ags-19	23	6	26,09	1	4,35
Sep-19	25	0	0	2	8
Okt-19	25	2	8	1	4
Nov-19	25	0	0	3	12
Des-19	25	5	20	1	4
Jan-20	35	2	5,71	1	2,86
Feb-20	35	1	2,86	4	11,43
Mar-20	35	0	0	1	2,86
Apr-20	35	3	8,57	1	2,86
Mei-20	35	7	20	0	0
Jun-20	35	4	11,43	2	5,71
Jul-20	35	5	14,29	3	8,57
Ags-20	35	1	2,86	0	0
Sep-20	35	3	8,57	2	5,71
Okt-20	35	2	5,71	0	0
Nov-20	35	1	2,86	5	14,29
Des-20	35	3	8,57	2	5,71
Jan-21	35	5	14,29	3	8,57
Feb-21	35	4	11,43	6	17,14

Sumber: Bagian Umum KPP Pratama PSU, 2021

Berdasarkan dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa tingkat terlambat hadir *Account Representative* sering mengalami perubahan dan tingkat terlambat hadir *Account Representative* terbesar terdapat pada bulan Agustus 2019 dengan persentase

sebesar 26,09% dan pada Bulan Mei 2020 sebesar 20%. Kemudian untuk tingkat ketidakhadiran *Account Representative* terbesar terdapat pada bulan Februari 2021 dengan persentase sebesar 17,14% dan pada bulan November 2020 dengan persentase sebesar 14,29%. Tingkat kehadiran dapat mencerminkan stres kerja, karena Robbins dan Judge (2015) mengatakan bahwa tingkat kehadiran merupakan sebuah gejala adanya stres kerja pada pegawai yang berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan.

Sejalan dengan hal tersebut, stres kerja dapat berpengaruh pada produktivitas kerja pegawai. Sutrisno (2016) mengatakan bahwa produktivitas kerja ini dapat dilihat melalui hasil kerja yang diperoleh, hal ini sesuai dengan indikator produktivitas, yaitu kemampuan. Hasil kerja yang diperoleh oleh pegawai merupakan sebuah prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Produktif atau tidaknya kelompok kerja di dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya dapat dilihat dari jumlah hasil kerja yang di atas standar yang ditetapkan (Wijayanti, 2014). Dan dalam melakukan tugasnya sebagai ujung tombak penerimaan pajak, hasil kerja pada *Account Representative* tercermin dari target dan realisasi jumlah surat teguran SPT yang selesai dilakukan oleh *Account Representative*, dan Surat Tagihan Pajak (STP) yang diterbitkan oleh *Account Representative*. Dalam kedua hal ini *Account Representative* adalah pihak yang memegang peranan penting dalam hal mengidentifikasi wajib pajak yang perlu diterbitkan surat teguran penyampaian SPT serta bertugas membuat daftar nominatif wajib pajak yang akan diterbitkan surat tegurannya *Account Representative*, selain itu hal ini juga dikarenakan *Account*

Representative merupakan pihak yang bertugas untuk menagih kekurangan pajak dan menerbitkan Surat Tagihan Pajak (STP) kepada wajib pajak.

Tabel 1.2 Data Surat Teguran SPT yang selesai diidentifikasi oleh *Account Representative*

Tahun	Target	Realisasi	Persentase %
2015	10.143	8.817	86,93
2016	11.877	8.548	71,97
2017	1.304	1.410	108,11
2018	12.697	12.899	101,59
2019	5.319	4.711	88,57
2020	6.538	6.125	93,68

Sumber: Bagian Account Representative KPP Pratama PSU, 2020

Tabel di atas merupakan tabel mengenai data surat teguran SPT yang selesai diidentifikasi oleh *Account Representative*. Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa selama 6 tahun terakhir, surat teguran SPT di tahun 2015, 2016, 2019, dan 2020 tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Tercapai atau tidaknya suatu target kerja berrgantung pada sumber daya manusia yang ada, dan target atau hasil kerja ini menjadi indikator dari produktivitas kerja .

Tabel 1.3 Data Surat Tagihan Pajak yang diterbitkan oleh *Account Representative*

Tahun	Target	Realisasi	Persentase %
2015	2.224	1.615	72,63
2016	7.676	5.820	75,82
2017	6.251	6.454	103,24
2018	7.260	7.434	102,39
2019	9.615	7.640	79,46
2020	7.926	7.723	97,44

Sumber: Bagian Account Representative KPP Pratama PSU, 2020

Tabel 1.3 di atas merupakan tabel yang menjelaskan tentang Surat Tagihan Pajak yang diterbitkan oleh *Account Representative*. Sama seperti tabel 1.2 sebelumnya, berdasarkan tabel 1.3 ini terdapat beberapa tahun yang tidak mencapai

target kerja, yaitu pada tahun 2015, 2016, 2019, dan 2020. Padahal *Account Representative* merupakan pihak yang menjadi ujung tombak dalam penerimaan pajak.

Tidak tercapainya target kerja dari *Account Representative* pada tabel 1.2 dan 1.3 tentu disebabkan karena adanya suatu hal yang mempengaruhinya. Menurut Simanjuntak dalam jurnal yang dikemukakan oleh (Amirullah, F., 2016) dikatakan bahwa stres kerja yang merupakan bagian dari mental pegawai dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi produktivitas kerja. Bila kita melihat pada tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh *Account Representative*, tugas dan tanggung jawab mereka bisa dikategorikan cukup banyak. Mereka dituntut untuk dapat mencapai target yang telah ditentukan dengan diberikan beban kerja yang cukup berat dan harus bertanggung jawab terhadap apa yang mereka kerjakan. Banyaknya tugas tersebut tentu menjadi tekanan tersendiri bagi seorang *Account Representative*, sehingga hal itu dapat membuat munculnya kemungkinan seorang pegawai mengalami apa yang dinamakan dengan stres kerja, yang mana stres kerja itu sendiri dapat memengaruhi produktivitas dari kelompok kerja.

Berkaitan dengan hal tersebut, dalam penelitian ini terdapat beberapa penelitian yang telah mengkaji mengenai pengaruh stres kerja terhadap produktivitas kerja. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Harrisma, dan Andre (2013) mendapatkan hasil bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Kemudian pada penelitian terdahulu yang diteliti oleh Safitri dan

Alini Gilang (2019) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja karyawan pada PT. Telkom Witel Bekasi” menyatakan bahwa stres kerja memiliki dampak signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Telkom Witel Bekasi.

Dan pada penelitian yang dilakukan oleh Lucia, Lotje, dan Irvan (2015) dengan judul “Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja dimediasi oleh Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Katolik De La Salle Manado” menyatakan bahwa secara parsial stres kerja tidak berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap produktivitas kerja pada *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah, untuk mengetahui bagaimana stres kerja memengaruhi produktivitas kerja pada *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah referensi ataupun dapat menambah pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan stres kerja dan produktivitas kerja.

2. Manfaat Praktis

Selanjutnya secara praktis, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu dalam mengelola stres yang ada sehingga tingkat stres kerja pada *Account Representative* dapat menurun dan produktivitas meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, M. R., Edy Rahardja. 2015. Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Pada PT. Primatexco Indonesia, Batang). *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 4 No.2, hal 1–14.
- Amirullah, F. 2016. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt.Trijaya Pratama Futures Makassar. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Asih, E. M. 2017. Pengaruh Ambiguitas Peran Dan Konflik Peran Terhadap Prestasi Kerja Melalui Locus Of Control Sebagai Variabel Moderator Pada PT. Limas Anugrah Steel Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 5 No. 3, hal 34–36.
- Caesarani, A. C., Gede Riana. 2016. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Komitmen Karyawan Dan Turnover Intention Pada Sari Segara Resort Villa & SPA. *E-Jurnal Manajemen(Unud)*, Vol. 5 No.9, hal 5722–5753.
- Chandra, A., dan Wibawa Prasetya. 2015. Kualitas Kerja , Kepemimpinan , Dan Kompensasi Pada Pt . Kmk Global Sports. *E-Jurnal Widya Ekonomika*, Vol. 1 No. 1 hal 58-63.
- Chandra, R., dan Adriansyah, D. 2019. Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Mega Auto Central Finance Cabang Di Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol. 4 No. 2, hal 670–678.
- Dwamena. 2012. Stress and its Effects on Employees Productivity--A Case Study of Ghana Ports and Habours Authority, Takoradi. Kwame Nkrumah University of Science and Technology
- Ehsan, M., Kishwar, A. 2019. The Impact Of Work Stress On Employee Productivity: Based In The Banking Sector Of Faisalabad, Pakistan. *International Journal Of Innovation And Economic Development*, Vol. 4 No. 6, hal 32–50.
- Ekienabor. 2016. Impact of Job Stress on Employee’S Performance: an Empirical Study. *I-Manager’s Journal on Management*, Vol 2 No. 5, hal 124-133
- Esrawati, dan Ady Maryadi. 2019. Pengaruh Program Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt.Tenma Cikarang Indonesia Delta Silicon 1. *Jurnal Ilmiah Manajemen SDM*, hal 1-27.
- Fahmi, S. 2017. Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada Pt. Omega Mas Pasuruan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, Vol. 12 No. 3, hal 107-116.
- Fandi, A. R., Muslichah Erma Widiana, dan Enny Istanti. 2017. Pengaruh Kemampuan Kerja, Beban Kerja Dan Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt .

- White Cement Balongbendo. *Jurnal Manajemen Branchmark*, Vol. 3 No. 3, hal 95–107.
- Ganendra, S., dan IJK Sito Meiyanto. 2018. Pengaruh Penerangan Terhadap Stres dan Produktivitas Karyawan PT. X Purworejo. *Gadjah Mada Journal of Professional*, Vol. 4 No. 1, hal 73-86.
- Gaol, R. L. 2017. Hubungan ANtara Keselamatan dan Kesehatan Kerja dengan Produktivitas Kerja pada Karyawan Bagian Pengolahan di PT. Perkebunan Nusantara IV Unit Kebun Sawit Langkat. Universitas Medan Area.
- Halkos, G., Bousinakis, S D. 2010. The effect of stress and satisfaction on productivity. *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 59 No. 5, hal 415–431.
- Hanafi, Agustina. 2007. Pengaruh Kualitas dan Profesionalisme Terhadap Produktivitas Kerja (Kajian Pada Departemen Sdm Pada Pt. Pertamina Persero (Tbk), Pt Semen Baturaja Persero (Tbk), Pt Pusri Persero (Tbk), Pt Perusahaan Listrik Negara (Pln) Persero (Tbk), dan PT. Bukit Asam Persero (Tbk). *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 9 No. 1, hal 1-22
- Hanafi, Agustina., Zunaidah dan Mistari Ulfa 2018. The Effect of Job Stress Toward Employee Performance Through Job Satisfaction of PT Muara Alam Sejahtera Employees. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, Vol. 8 No. 8, hal 1–5.
- Hanafi, Agustina. *et al* 2020. Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi pada PT Semen Baturaja Tbk. *AMAR (Andalas Management Review)*, Vol. 4 No. 2, hal 32–45.
- Harrisma, O. W., Andre Dwijanto Witjaksono. 2013. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 1 No. 2, hal 650–662.
- Inayah, N. 2018. Pengaruh Sop (Standar Operasi Prosedur) Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Pegawai PT. Bni 46 (Persero) Tbk Cabang Mattoangin di Kota Makassar. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- Jou, R.C., Chung W.K., Mei.L.T. 2013. A study of job stress and turnover tendency among air traffic controllers: The mediating effects of job satisfaction. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, Vol. 57, hal 95–104.
- Jovanovic, J., Konstantinos, L., Violeta, S. 2006. Theoretical Approaches To Problem Of Occupational Stress. *Acta Facultatis Medicae Naissensis*, Vol. 23 No. 3, hal 163–169.
- Lambert, E.G., Terry C.T., dan Nancy L.H. 2007. The Job Of Killing Me: The Impact Of Job Characteristics On Correctional Staff Job Stress. *Applied Psychology in Criminal Justice*, Vol. 3 No. 2, hal 117–142.

- Lestari, P. P. 2013. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Wanita Bekerja Sektor Formal Di Wilayah Kecamatan Ciputat Timur Tahun 2013. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Lucia, R.H., Lotje K., dan Irvan T. 2015. Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Katolik De La Salle Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 3 No. 3, hal 719–728.
- Lumban Gaol, N. T. 2016. Teori Stres: Stimulus, Respons, dan Transaksional. *Buletin Psikologi*, Vol. 24 No. 1, hal 1-11.
- Okeke. M.N., Ojan Echo Oboreh. 2016. Effects of Stress on Employee Productivity. *International Journal of Accounting Research*, Vol. 2 No. 11, hal 38–49.
- Massie, R., Areros, W., dan Rumawas, W. 2018. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola IT Center Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 6 No. 2, hal 41-49.
- Maulana, R. B. 2016. Pengaruh Motivasi Kerja, Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat), Dan Disiplin Kerja Terhadap Kompetensi Pegawai dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 4 No. 3, hal 247–256.
- Muliadi. 2019. Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan Melalui Semangat Kerja (Suatu Penelitian pada Koperasi Warga Makmur Unit Marisa Kabupaten Pohuwato). *Jurnal Studi Islam*, Vol. 11 No.1, hal 87–104.
- Naqvi, Syed Mubasher *et al* . 2013. Job Stress and Employees' Productivity: Case of Azad Kashmir Public Health Sector. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol 5 No. 3, hal 525–542.
- Narsa 2006. Sex-Role Stereotype dalam Rekrutmen Pegawai Akuntansi Dan Keuangan: Observasi Terhadap Pola Rekrutmen Terbuka Di Media Masa. Sex-Role Stereotype Dalam Rekrutmen Pegawai Akuntansi dan Keuangan, *Jurnal Universitas Kristen Petra*, Vol. 8 No. 2, hal 99–106.
- Ningsih, K. W., Rahmi Pramulia Fitri. 2016. Stress Kerja Pada Pekerja Industri Bengkel Las Di Kota Pekanbaru. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Payung Negeri Pekanbaru.
- Noor, N., Kusdi Rahardjo, dan Ika Ruhana. 2016. Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt Jasarharja (Persero) Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, Vol. 31 No. 1 hal 9–15.
- Prapitasari, G. 2019. Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Indofood Cbp Sukses Makmur TBK. Universitas Pelita Bangsa.
- Rahayaan, N., Tjilen, A. P., dan Tambajong, H. 2019. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Badan Pusat Statistik. *E-Journal Universitas Musamus Merauke*, Vol. 2 No. 1, hal 1–13.

- Rahman, A. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Pegadaian Kantor Cabang Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, Vol.2 No.1 hal 1-9.
- Razy, Miftah., Umami Kalsum, 2019 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Pos Pemeriksa Rantauprapat. *Kapital: Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Al Washliyah Labuhanbatu*, Vol. 1 No. 2, hal 1-14.
- Robbins, S.P., Judge 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Safitri, Amelia E., Alini Gilang 2019. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT.Telkom Witel Bekasi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, Vol. 3 No. 2, hal 170–180.
- Sekaran., Bougie, R. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Senen, S. H., dan Siti Solihat. 2008. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Safilindo Permata. *Strategic : Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*, Vol. 8 No. 2 hal 1-15.
- Sinambela, L. P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Situmorang, J. R. 2014. Bangunan Stratejik Organisasi Pembelajar. *Jurnal Administrasi Bisnis Unpar*, Vol. 10 No. 2, hal 1–14.
- Subha, I., Ahmad Shakil. 2009. Impact of Stress on Employee Productivity, Performance and Turnover. *International Review of Business Research Papers*, Vol. 5 No.4 468–477.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sulaeman, Ardika. 2014. Pengaruh Upah dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Kerajinan Ukiran Kabupaten Subang. *Trikonomika*, Vol. 13 No.1, 91–100.
- Sumarningsih, T. 2015. Pengaruh Kerja Lembur pada Produktivitas Tenaga Kerja Konstruksi. *Media Komunikasi Teknik Sipil*, Vol. 20 No. 1, hal 63–69.
- Suryadi, A., Henny Sjafitri, dan Lenny Hasan. 2018. Pengaruh Kualitas Kerja dan Efisiensi Kerja terhadap Produktifitas Kerja Bintara TNI-AD di Makorem 032/Wirabaja. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 9 No. 1 hal. 47-64
- Sutrisno, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Prenadamedia Group.
- Suyono, B., Hermawan, H. 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Pada Industri Kerajinan Kulit Di Kabupaten Magetan. *Ekomaks*, Vol. 2 No. 2, hal 1–15.
- Tanjung, Misran., Haris Hutagalung. 2018. Pengaruh Faktor Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Aido Mini Plaza Sibolga. *JESYA (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, Vol. 1 No. 1, hal 77-86

- Umar, H. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wijayanti. 2014. Produktivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian Daerah BKD Kabupaten Indragiri Hulu. *Jom FISIP*, Vol. 2 No. 1, hal 1–12.
- Wulansari, E. G. 2020. Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan di PT Politama Pakindo Ungaran. *Jurnal Psikologi Perseptual*, Vol. 5 No. 1, hal 1-17.
- Zuhroh, F., Khusnul, A., dan Dwi N.A. 2017. Hubungan Stres Kerja Dengan Produktivitas Pegawai Pabrik. *Jurnal Keperawatan*, Vol. 5 No. 1, hal 19–24.