

Analisis Stres Kerja, Konflik Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pendapatan Baerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara

Analysis Of Work Stress, Work Conflict And Organizational Commitment To Employee Performance At The Office Of The Baerah Revenue Agency (Bapenda) Of North Sumatra Province

Ira Handayani Lubis ¹⁾; Juniarti ²⁾; Ahmad Aswan Waruwu ³⁾

^{1,2,3)} *Fakultas Sosial Sains, Universitas Pembangunan Panca Budi*

Email: ¹⁾ irahandayanilubis@gmail.com , ²⁾ juniarti@dosen.pancabudi.ac.id

³⁾ ahmadaswanwaruwu@dosen.pancabudi.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [21 Juni 2025]

Revised [23 Juli 2025]

Accepted [24 Juli 2025]

KEYWORDS

Work Stress, Work Conflict, Organizational Commitment, and Employee Performance

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja, konflik kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara. Metode pendekatan yang digunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif berupa angka-angka dan analisis statistik menggunakan SPSS Versi 26. Populasi penelitian ini seluruh pegawai ASN yang bekerja pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara yang berjumlah 181 orang pegawai sedangkan teknik penarikan sampel secara *Probability Sampling* dengan teknik yang pakai secara *Random Sampling* dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% maka sampel penelitian ini berjumlah 64 orang pegawai. Hasil penelitian ini menunjukkan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($31.613 > 2.00030$) dan konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($19.004 > 2.00030$) dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12.048 > 2.00030$). Dan secara simultan stres kerja, konflik kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($1224.415 > 2.76$). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan H_1 di terima H_0 di tolak. Sedangkan nilai koefisien determinasi yang dihasilkan sebesar 98.3% dan sisanya sebesar 1.7% dijelaskan oleh variabel *independent* lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of work stress, work conflict, and organizational commitment on employee performance at the Regional Revenue Agency (Bapenda) of North Sumatra Province. The research approach used was quantitative with a descriptive quantitative research design involving numerical data and statistical analysis using SPSS Version 26. The study population consisted of all civil servants working at the Regional Revenue Agency (Bapenda) of North Sumatra Province, totaling 181 employees. The sampling technique employed was probability sampling using random sampling with the Slovin formula, with a margin of error of 10%, resulting in a sample size of 64 employees. The results of this study indicate that work stress has a positive and significant partial effect on employee performance with a $t_{value} > t_{table}$ ($31.613 > 2.00030$) and work conflict has a positive and significant partial effect on employee performance with a $t_{value} > t_{table}$ ($19.004 > 2.00030$), and organizational commitment has a positive and significant partial effect on employee performance with a $t_{value} > t_{table}$ ($12.048 > 2.00030$). Simultaneously, work stress, work conflict, and organizational commitment have a positive and significant effect on employee performance at the Regional Revenue Agency (Bapenda) of North Sumatra Province, with the calculated $F_{value} > F_{table}$ ($1224.415 > 2.76$). The results of this study indicate that H_1 is accepted and H_0 is rejected, both partially and simultaneously. The coefficient of determination obtained is 98.3%, with the remaining 1.7% explained by other independent variables not examined in this study.

PENDAHULUAN

Peran sumber daya manusia yang dibina dalam instansi pemerintahan melalui adanya pemberian arahan dan pelatihan dan dikuatkan dengan adanya dasar hukum yang diciptakan pemerintah untuk bekerja dalam melayani masyarakat yang melakukan pembayaran kewajiban pajak tentu sangat penting untuk dikelola guna menjaga aset daerah yang dapat difungsikan sebagai penggerak dalam memangku dana pembangunan wilayah khususnya di daerah otonomi wilayah Tingkat I Sumatera Utara secara mandiri.

Pendapatan yang di peroleh pemerintah Sumatera Utara tentu sangat berpengaruh bagi peningkatan sistem kerja daerah dan kesejahteraan rakyat yang dipenuhi melalui penyediaan fasilitas-

fasilitas umum yang dibutuhkan masyarakat seperti jalan yang dibangun sesuai kebutuhan baik untuk yang menggunakan kendaraan maupun untuk yang berjalan kaki dan fasilitas kesehatan untuk melayani masyarakat yang butuh pengobatan serta fasilitas pendidikan dengan menyediakan perpustakaan daerah.

Indikasi pengelolaan tersebut berasal dari uang yang di peroleh dari pajak yang telah dikumpulkan melalui setoran pajak yang dilakukan masyarakat secara disiplin dan teratur melalui instansi yang di bentuk pemerintah untuk menerima apabila masyarakat ingin melakukan pembayaran pajak secara langsung ke tempat yang telah disediakan pihak pemerintah. Hal ini tentu menjadi tugas utama pemerintah dalam menciptakan lokasi serta menjalin hubungan yang baik antara pemerintah dengan masyarakat yang tinggal di sekitar wilayah Sumatera Utara khususnya di Kota Medan dan Kota-kota yang terdekat. Terlaksananya semua aktivitas-aktivitas kerja tersebut tentu membutuhkan tenaga kerja yang memiliki pengalaman tinggi, berkomitmen serta memiliki integritas yang kuat dalam pelaksanaan kerja yang dibebankan pemerintah secara lansung kepada tenaga kerja tersebut.

Pemberdayaan tenaga kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara tentu melalui adanya proses kerja yang disertai dengan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan pihak instansi untuk dipatuhi oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan pihak instansi secara langsung. Hal ini dilakukan pihak instansi guna menghindari terjadinya permasalahan-permasalahan yang kapan saja bisa terjadi terutama pada saat masing-masing pegawai sedang melaksanakan tugas atau pekerjaan tersebut.

Menyikapi hal tersebut pentingnya membangun hubungan yang baik antara pihak instansi dengan seluruh pegawai dalam melaksanakan layanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung harus lebih diprioritaskan guna memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kepada negara melalui pihak instansi. Jika tenaga kerja mampu merealisasikan program-program kerja yang diciptakan tentu akan menghasilkan kinerja yang bermutu dan bernilai tinggi untuk keberhasilan instansi dalam mengumpulkan biaya hasil pembayaran pajak sehingga pendapatan daerah Tingkat Provinsi Sumatera Utara menjadi meningkat dan dapat difungsikan ke berbagai rencana kerja yang disepakati.

Tenaga kerja merupakan bagian sumber utama yang sangat penting dalam mewujudkan keinginan instansi baik dalam pencapaian tujuan maupun dalam pencapaian visi dan misi yang telah ditetapkan sebagai acuan terlaksananya seluruh program kerja yang direncanakan untuk direalisasikan sebagai bukti aktivitas kerja dapat berjalan dengan lancar. Hal inilah yang selalu menjadi tantangan bagi pihak instansi dalam mengelola sumber daya manusia yang ada pada sistem kerja di pemerintahahaan. Karena terkadang rencana yang ditetapkan bisa terjadi tidak ada kesesuaian sehingga menimbulkan perselisihan dan mengakibatkan pegawai mengalami stres dalam bekerja. Untuk itu, pihak instansi harus mampu membagi tugas-tugas pokok yang mana yang harus lebih awal untuk dikerjakan pegawai secara bersama-sama dan mana yang dikerjakan dengan cara masing-masing pegawai.

Menurut Wibowo (2019) kinerja pegawai merupakan suatu proses di mana kinerja individual dapat dihasilkan sesuai dengan kemampuannya dan sesuai ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh instansi di mana ia bekerja, sehingga kinerja pegawai tersebut dapat berfungsi sebagai performa untuk mendukung program kerja yang ditetapkan instansi. Dengan demikian kinerja pegawai dapat diketahui suatu hasil kerja yang di peroleh melalui adanya pelaksanaan kerja yang dilakukan dengan mengikuti berbagai peraturan dan terarah sehingga mewujudkan kinerja yang berfungsi dan bernilai tinggi.

Menurut Sunyoto (2017) stres merupakan sesuatu yang menyangkut interaksi antar individu dan lingkungan yaitu interaksi antara stimulasi dan respon. Stres adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Dengan demikian stres kerja merupakan suatu ketidakmampuan diri seseorang pegawai dalam menerima beban kerja yang tergolong tinggi dan memiliki resiko yang sangat memengaruhi pikiran pegawai sehingga tidak mampu untuk berkonsentrasi dalam melakukan penyelesaian pekerjaan tersebut sesuai waktu yang ditetapkan oleh pihak instansi dalam memenuhi tanggung jawab kerja.

Menurut Suntoto (2017) konflik kerja merupakan ketidaksetujuan antar dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama atau menjalankan kegiatan bersama-sama karena mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yan berbeda sehingga anggota-anggota organisasi yang mengalami ketidaksepakatan tersebut mencoba untuk menjelaskan duduk persoalan dari pandangan mereka. Dengan demikian konflik kerja merupakan permasalahan yang timbul diakibatkan oleh adanya perselisihan antara kedua belah pihak yang bergabung dalam membina suatu usaha yang memberikan perbedaan pendapat sehingga menimbulkan hilangnya kepercayaan dan mengakibatkan terjadinya perselisihan yang berkepanjangan.

Menurut Sopiah (2018) komitmen organisasi adalah sutau ikatan psikologis karyawan pada organisasi yang di tandai dengan adanya : kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-

nilai organisasi serta kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi. Dengan demikian komitmen organisasi dapat diketahui bagian dari sikap yang tegas yang diwujudkan menjadi acuan hukum yang harus dipatuhi dan diikuti untuk menciptakan kesepakatan yang harus dilaksanakan sehingga menghasilkan suatu hal yang berharga bagi instansi maupun pihak pegawai yang bekerja sebagai tenaga kerja instansi secara berkarakter dan berintegritas yang tinggi.

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara adalah salah satu Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara sebagai tindak lanjut dari Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara, maka diterbitkan Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 39 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Badan Daerah dan Inspektorat daerah Provinsi Sumatera Utara. Pada saat ini Bapenda Provinsi Sumatera Utara telah memiliki 33 Unit Pelaksana Teknis Kegiatan (UPTD) Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPD) sebagai Samsat Induk, 37 Gerai Samsat, 37 Samsat Keliling, 7 Samsat Corner/MPP, yang tersebar di wilayah Kabupaten/Kota Sumatera Utara, 2 Samsat Drive Thru dan 2 Samsat online dengan menggunakan aplikasi signal dan E-Samsat melalui Smartphone sebagai bentuk komitmen memberi kemudahan kepada wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui digitalisasi. Permasalahan kinerja pegawai yang diteliti pada penelitian ini adalah seringnya pegawai mengalami kurang percaya diri dalam menjalankan tugasnya secara personal dan pegawai selalu menutupi kesalahan-kesalahan yang dilakukannya kepada atasannya yang mengakibatkan terlambatnya pencapaian target kerja dan pendapatan yang seharusnya sudah dipenuhi menjadi tertunda dan membutuhkan penambahan waktu kerja kembali. Permasalahan ini jika tidak diperhatikan oleh pihak instansi terhadap pelaksanaan kerja yang dilakukan pegawai tentu akan berdampak buruk pada perkembangan sistem kerja instansi di masa yang akan datang. Permasalahan ini dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 1. Data Penilaian Kinerja Pegawai ASN Berdasarkan Pengukuran Kerja Pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara 2022-2024

Tahun	Kehadiran		Ketepatan Waktu Pelaksanaan Kerja		Pelayanan Prima		Pengambilan Keputusan		Hasil Akhir Kerja	
	Target (%)	Capaian (%)	Target (%)	Capaian (%)	Target (%)	Capaian (%)	Target (%)	Capaian (%)	Target (%)	Capaian (%)
2022	100	78.42	100	70.25	100	77.58	100	75.79	100	68.78
2023	100	68.09	100	78.55	100	70.69	100	71.49	100	74.39
2024	100	69.98	100	71.79	100	69.05	100	69.01	100	70.98
Rata-Rata	100	75.65	100	76.71	100	76.61	100	76.03	100	75.59

Sumber : Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara 2025

Penjelasan Tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa data penilaian kinerja pegawai ASN berdasarkan pengukuran kerja yang telah ditetapkan oleh instansi, belum memenuhi target kerja sesuai dengan yang diinginkan pihak instansi. Hal ini terlihat pada Tahun 2022 dari data pengukuran kehadiran dengan target 100% namun yang dicapai hanya 78.42% sedangkan data ketepatan waktu pelaksanaan kerja dengan target 100% yang dicapai hanya 70.25% dan data pelayanan prima dengan target 100% yang tercapai hanya 77.58% dan data pengambilan keputusan dengan target 100% yang tercapai hanya 75.79% dan data hasil akhir kerja dengan target 100% yang tercapai hanya 68.78%.

Pada Tahun 2023 data pengukuran kehadiran dengan target 100% namun yang dicapai hanya 68.09% dan data ketepatan waktu pelaksanaan kerja dengan target 100% yang tercapai hanya 78.55% dan data pelayanan prima dengan target 100% yang tercapai hanya 70.69% dan data pengambilan keputusan dengan target 100% yang tercapai hanya 71.49% dan data hasil akhir kerja dengan target 100% yang tercapai hanya 74.39%.

Konflik kerja merupakan terjadinya permasalahan yang diakibatkan adanya perselisihan antara kedua belah pihak yang sedang mempertahankan pendapatnya dalam satu lingkup instansi atau perusahaan. Konflik kapan saja bisa datang dan terjadi secara tiba-tiba jika salah satu pihak merasa dirugikan dan mengalami kekecewaan yang tinggi sehingga konflik tidak dapat untuk dihindari dan ingin diselesaikan secara tegas dan disertai adanya bukti. Untuk itu, pihak instansi atau perusahaan harus mampu menciptakan adanya sistem pengawasan kerja baik dalam internal instansi maupun pada eksternal instansi guna meminimalisir permasalahan yang menjadi konflik antara atasan dan bawahan maupun antara sesama pegawai yang berseteru pada pendapatnya masing-masing yang membuat sistem kerja menjadi bermasalah.

Permasalahan konflik kerja yang diteliti pada penelitian ini adalah adanya pegawai yang selalu memanfaatkan rekan kerjanya untuk mencapai tujuan kerjanya serta kurangnya keterbukaan sifat

pegawai dengan pegawai lainnya khususnya dalam pencapaian target kerja guna mendapatkan posisi jabatan yang strategis sehingga menimbulkan pertengkaran dan perselisihan antara sesama pegawai. Serta adanya pengotakan atau pengelompokan pegawai yang merasa paling benar dan ingin terlihat memiliki kinerja yang baik, namun mengakibatkan kerugian dan kekesalahan pegawai lainnya yang ada disekitarnya yang menyebabkan terjadinya konflik dan nekad berbuat kekerasan pada saat di luar jam kerja. Permasalahan ini jika tidak ditindak oleh pihak instansi tentu menyebabkan kurangnya rasa kepercayaan masyarakat akan sistem kerja yang ada pada instansi tersebut.

Komitmen organisasi merupakan sikap yang diciptakan pihak instansi maupun pegawai yang harus dilaksanakan sesuai kesepakatan bersama untuk kesejahteraan kehidupan instansi atau perusahaan maupun pegawai. Komitmen yang di bangun dengan adanya dasar hukum yang kuat tentu menghasilkan kelancaran sistem kerja yang baik pada instansi serta meningkatkan pendapatan dan kualitas kerja yang bermutu yang semunya itu terwujud atas kerjasamanya kedua belah pihak antara instansi dengan pegawai atau antara karyawan dengan perusahaan. Namun sebaliknya, jika komitmen yang diciptakan tidak di dukung adanya dasar hukum yang kuat dan tidak dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku tentu akan mengakibatkan hilangnya kepercayaan dari salah satu pihak pada instansi atau perusahaan tersebut. Untuk itu, kedua belah pihak harus sama-sama melakukan tugasnya secara konsisten dengan komitmen yang disepakati secara bersama untuk mencapai tujuan yang ingin diraih.

Permasalahan komitmen organisasi yang di teliti pada penelitian ini adalah seringkali pegawai melakukan pelanggaran atas komitmen yang telah diciptakan dan disepakati secara bersama-sama dan lamanya realisasi komitmen-komitmen kerja yang harus dipenuhi pihak instansi kepada pegawai yang memiliki prestasi pada hasil kerja yang dilakukannya sehingga pegawai selalu menunggu dan berharap atas komitmen yang telah ditetapkan tersebut. Permasalahan ini selalu menimbulkan pegawai menjadi kurang bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga berpengaruh pada pencapaian target kerja yang ditetapkan pihak instansi.

Menyikapi beberapa permasalahan-permasalahan yang telah dipaparkan dari variabel-variabel yang diteliti pada penelitian ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih dan menetapkan judul : Analisis Stres Kerja, Konflik Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara”.

LANDASAN TEORI

Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan suatu proses dimana kinerja individual dapat dihasilkan sesuai dengan kemampuannya dan sesuai ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh instansi dimana ia bekerja, sehingga kinerja pegawai tersebut dapat berfungsi sebagai performa untuk mendukung program kerja yang ditetapkan instansi, diungkapkan oleh Wibowo (2019). Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Sedarmayanti (2020) yang mengatakan kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Mangkunegara (2020) mengatakan istilah kinerja berasal dari kata job performance dan actual performance. Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya. Pendapat berikutnya diungkapkan oleh Simamora (2016) bahwa kinerja adalah Menyusun sasaran yang berguna, tidak hanya bagi evaluasi kinerja pada akhir periode tertentu, melainkan hasil proses kerja sepanjang periode tersebut. Dengan demikian kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dilakukan setelah mengerjakan pekerjaan sesuai beban kerja yang diberikan Perusahaan.

Pengertian Stres Kerja

Stres merupakan sesuatu yang menyangkut interaksi antar individu dan lingkungan yaitu interaksi antara stimulasi dan respon. Stres adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang, diungkapkan oleh Sunyoto (2017). Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Badeni (2017) mengatakan bahwa stress adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu dihadapkan dengan suatu peluang, kendala atau tuntutan yang berkaitan dengan apa yang ia inginkan dan hasilnya dipersepsikan sebagai yang tidak pasti dan penting.

Pengertian Konflik Kerja

Konflik kerja merupakan ketidaksetujuan antar dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama atau menjalankan kegiatan bersama-sama karena mempunyai status, tujuan, nilai-nilai

dan persepsi yang berbeda sehingga anggota-anggota organisasi yang mengalami ketidaksepakatan tersebut mencoba untuk menjelaskan duduk persoalan dari pandangan mereka, diungkapkan oleh Sunyoto (2017).

Menurut Sedarmayanti (2020) mengatakan bahwa konflik biasanya timbul dalam suatu organisasi sebagai akibat adanya berbagai masalah dalam hal komunikasi kerja, hubungan pribadi atau karena masalah struktur organisasi. Pendapat yang sama diungkapkan oleh Badeni (2017) mengatakan bahwa konflik kerja adalah suatu hal yang disebabkan setiap orang memiliki perbedaan dalam tujuan dan kepentingan. Tidak hanya terjadi pada orang-orang atau pihak-pihak yang saling tidak mengenal antara satu dan yang lain, pada orang-orang yang saling kenal dan saling bekerja sama dalam satu organisasi sehingga dapat juga terjadi konflik. Dengan demikian, konflik menjadi isu penting dalam hubungan antar manusia secara umum dan juga di dalam organisasi atau perusahaan yang sedang berkembang.

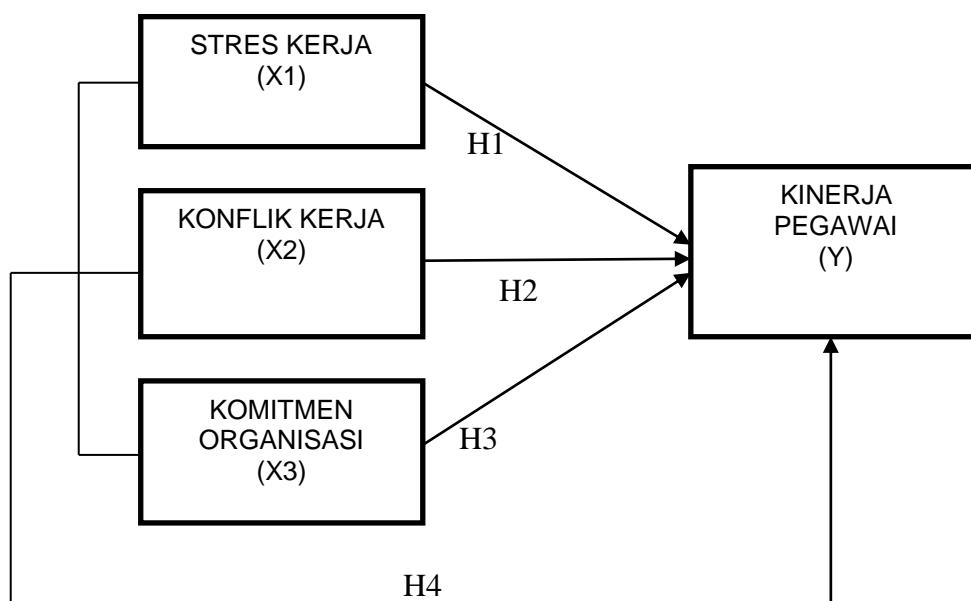
Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah suatu ikatan psikologis karyawan pada organisasi yang ditandai dengan adanya : kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, serta kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi, diungkapkan oleh Sopiha (2018). Pendapat selanjutnya diungkapkan oleh Sutrisno (2018), komitmen organisasi adalah sikap loyalitas pekerja terhadap organisasinya dan juga merupakan proses mengekspresikan perhatian dan partisipasinya terhadap organisasi.

Menurut Juniarti (2023) bahwa komitmen organisasi merupakan kondisi dimana karyawan sangat tertatik terhadap tujuan komitmen, nilai-nilai komitmen serta sasaran organisasi yang telah ditetapkan baik secara waktu yang pendek maupun secara waktu yang panjang. Pendapat berikutnya diungkapkan oleh Wijaya dan Riva'i (2016) mengatakan bahwa komitmen organisasi adalah suatu perasaan akan pengenalan, loyalitas dan keterlibatan yang diperhatikan terhadap organisasi atau unit organisasi. Komitmen organisasi tersebut suatu bentuk sikap yang dimiliki pihak organisasi yang harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh seluruh organisasi. Pemikiran yang sama diungkapkan oleh Wibowo (2019), komitmen organisasional merupakan ukuran tentang keinginan pekerja untuk bekerja di masa depan. Dengan demikian komitmen organisasional dapat diketahui sebagai tolak ukur yang dapat dijadikan untuk memudahkan tujuan yang ingin dicapai baik dengan jangka waktu yang pendek maupun yang panjang.

Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, maka kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar di bawah ini.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Sumber: Data diolah Peneliti 2025

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiono (2018) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan metode pengolahan Data SPSS yang digunakan dengan Versi 26. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada umumnya dilakukan secara random sampling, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh pegawai ASN yang ada di dalam instansi yang dijadikan responden pada penelitian. Menurut Sugiono (2018), populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subjek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai ASN yang bekerja pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara yang berjumlah 181 orang pegawai yang beralamatkan di Jalan Sisingamangaraja Km.5,5 Sitirejo II, Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara.

Sampel adalah bagian terkecil dari jumlah populasi yang ada di dalam instansi yang dijadikan sebagai responden penelitian. Menurut Sugiono (2018), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila jumlah populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini dengan *Probability Sampling* dan teknik yang dipakai melalui *Random Sampling* dengan menggunakan rumus Slovin dan tingkat kesalahan 10%. Adapun pengambilan sampel pada total keseluruhan ASN yang bekerja pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara, adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

- n = Jumlah Sampel
- N = Jumlah Populasi
- e = Tingkat Kesalahan sampel (10%)

Adapun rumus slovin di atas maka dapat dihitung jumlah sampel pada penelitian ini sebagai berikut :

$$n = \frac{181}{1 + 181(0,1)^2} = 64.412 = 64 \text{ (orang)}$$

n = 64.412 responden (dibulatkan menjadi 64 orang)

Teknik Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik digunakan untuk menguji apakah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan. Ada tiga pengujian dalam asumsi klasik yang terdiri dari :

Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2018) uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam suatu model regresi, variabel dependent dan independent-nya memiliki distribusi normal atau tidak. Tujuan dari uji ini yaitu untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan grafik histogram distribusi data dengan bentuk lonceng dan distribusi data tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Uji *Probability (P-plot)* dilakukan dengan cara membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal digambarkan dengan garis diagonal dari kiri bawah ke kanan atas. Pendekatan *Kolmogorof-Smirnov*. Dengan menggunakan tingkat signifikan 5% (0,05) maka jika nilai *Asymp.sig (2-tailed)* di atas nilai signifikan 5% artinya variabel *residual* berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018) mengatakan bahwa uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*Independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *Independent*. Untuk mendeteksi ada tidaknya dengan melihat (1) nilai *tolerance* dan lawannya, (2) *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF=1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai cut off yang dipakai oleh *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10. Apabila terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* dari 0,10 nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2018) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Regresi Linier Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Menurut Ghozali (2018) menyatakan bahwa analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis dalam regresi ini dapat di lihat pada persamaan berikut ini :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan:

- Y : Variabel *Dependent* (Kinerja Pegawai)
- a : Konstanta
- b_1, b_2, b_3 : Koefisien regresi berganda (*Multiple Regression*)
- X_1 : Variabel *Independent* (Stres Kerja)
- X_2 : Variabel *Independent* (Konflik Kerja)
- X_3 : Variabel *Independent* (Komitmen Organisasi)
- ϵ : *Error term* (Kesalahan Penduga)

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2018), uji t statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel *independent* terhadap variabel *dependent* dengan menganggap variabel lainnya konstan. Uji t digunakan untuk melihat secara parsial apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (stres kerja, konflik kerja dan komitmen organisasi) terhadap variabel terikat (kinerja pegawai). Bentuk pengujianya adalah sebagai berikut :

- $H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$ Artinya stres kerja, konflik kerja dan komitmen organisasi tidak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.
- $H_1 : b_1, b_2, b_3 \neq 0$ Artinya stres kerja, konflik kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Pada penelitian ini menjelaskan bahwa nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} . Pada tingkat signifikan (α) = 5 %. Kriteria penilaian hipotesis pada Uji t ini adalah :

- H_0 diterima jika : $t_{hitung} \leq t_{tabel}$
- H_1 diterima jika : $t_{hitung} \geq t_{tabel}$

Uji Simultan (Uji f)

Menurut Ghozali (2018), uji statistik f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependent.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018), Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependent*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independent* dalam

menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel *independent* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel *dependent*.

Uji empiris didapat nilai *adjusted R²* negatif, maka nilai *adjusted R²* dianggap bernilai 0. Sementara bila $R^2 = 1$, artinya variasi dari Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X. Dengan kata lain bila $R^2 = 1$ maka semua titik pengamatan berada tepat pada garis regresi. Dengan demikian baik atau buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh R^2 nya yang mempunyai nilai antara nol atau satu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik digunakan untuk menguji sebuah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan. Dalam hal ini dilakukan ada tiga pengujian asumsi klasik yang dapat dijelaskan, sebagai berikut :

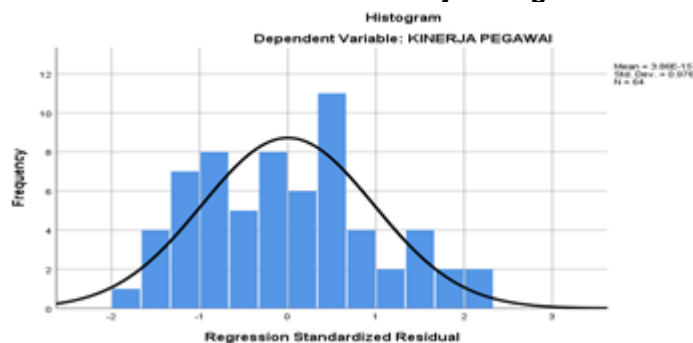
Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018) uji normalitas data dilakukan berfungsi untuk melihat apakah dalam suatu model regresi, variabel dependent dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Berikut pengujian normalitas dilakukan melalui pengujian *Histogram*, pengujian *Probability-Plot* dan pengujian *Kolmogorof-Smirnov (K-S)* :

Uji Histogram

Adapun hasil pengujian histogram pada penelitian ini dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

Gambar 1. Hasil Uji Histogram



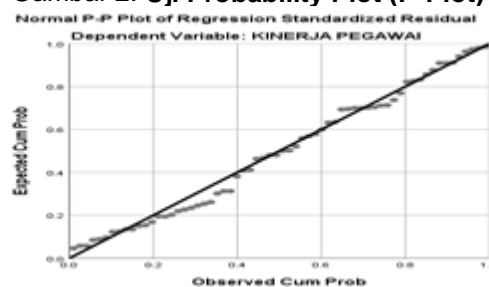
Sumber : Data diolah peneliti 2025

Berdasarkan grafik 2 di atas, dapat dilihat bahwa grafik pada garis yang berbentuk lonceng, terlihat tidak melenceng ke kanan dan ke kiri. Di mana, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Uji Probability Plot (P-Plot)

Hasil uji olah data yang dilakukan pada pengujian *probability plot* pada penelitian ini dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

Gambar 2. Uji Probability Plot (P-Plot)



Sumber : Data diolah peneliti 2025

Berdasarkan grafik 3 di atas, dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan tidak ada yang jauh dari garis tersebut. Dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Kolmogorof-Smirnov (K-S)

Pengujian *Kolmogorof-Smirnov* yang dilakukan pada penelitian ini sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan sebagai pengambilan keputusan. Di mana, jika signifikan > 0.05 maka distribusi data normal dan sebaliknya jika signifikan < 0.05 maka distribusi data tidak normal. Berikut hasil pengujian *Kolmogorof-Smirnov* yang telah dilakukan dapat dilihat pada Tabel 4.13 di bawah ini.

Tabel 2. Hasil Uji Kolmogorof-Smirnov (K-S)

One-Sample Kolmogorof- Smirnov Test		
N	Unstandardized Residual	
Normal Parameters ^{a,b}		64
	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.53491270
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.057
Test Statistic		.088
Asymp. Sig.(2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is normal		
b. Calculated from data		
c. Lilliefors Significance Correction		
d. This is lower bound of the true significance		

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Penjelasan Tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa hasil pengujian *Kolmogorof-Smirnov* yang telah dilakukan pada penelitian ini terlihat nilai yang dihasilkan pada Asymp, Sig (2-tailed) sebesar 0.200 lebih besar dari nilai 0.05 ($0.200 > 0.05$), maka dapat disimpulkan data pada penelitian ini telah berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*Independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *Independent*. Dalam hal ini apabila nilai tolerance di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10. Berikut hasil pengujian multikolinearitas yang telah dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.14 di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Pengujian Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	-2.442	.902		-2.706	.009			
	Stres_Kerja	.453	.014	.610	31.613	.000	.720	1.390	
	Konflik_Kerja	.445	.023	.373	19.004	.000	.695	1.439	
	Komitmen_ Organisasi	.304	.025	.232	12.048	.000	.719	1.390	

a. Dependent Variable : KINERJA PEGAWAI

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Penjelasan Tabel 3 di atas, dapat dilihat bahwa hasil pengujian multikolinearitas yang telah dilakukan pada penelitian terlihat nilai yang dihasilkan Tolerance pada variabel stres kerja sebesar 0.720 > 0.10 , konflik kerja sebesar 0.695 > 0.10 , komitmen organisasi sebesar 0.719 > 0.10 dan nilai yang dihasilkan VIF pada variabel stres kerja sebesar 1.390 < 10 , konflik kerja sebesar 1.439 < 10 , komitmen organisasi sebesar 1.390 < 10 . Maka hasil pengujian multikolinearitas melalui Tolerance dan VIF dapat disimpulkan variabel independent terbebas dari multikolinearitas.

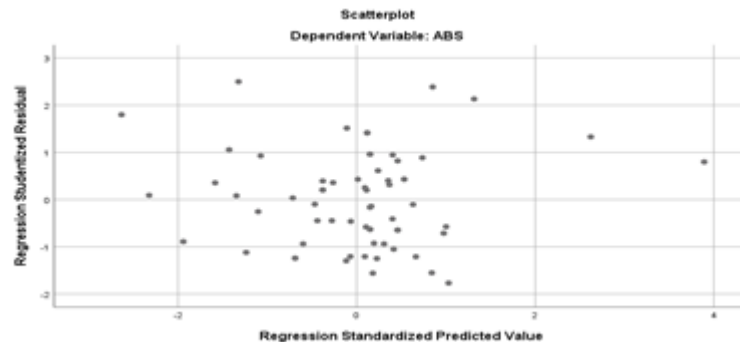
Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dan *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Untuk melihat hasil pengujian multikolinearitas dilakukan dengan dua cara, yaitu : pengujian *Scatter Plot* dan pengujian *Glejser*. Berikut hasil pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4 dan Tabel 4 di bawah ini.

Pengujian *Scatter Plot*

Hasil pengujian heteroskedastisitas yang dilakukan melalui pengujian *Scatter Plot* pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4 di bawah ini.

Gambar 3. Hasil Pengujian *Scatter Plot*



Sumber : Data diolah peneliti 2025

Penjelasan gambar 4 di atas, dapat dilihat bahwa hasil pengujian heteroskedastisitas melalui pengujian *Scatter Plot* dapat dijelaskan bahwa data pada gambar menyebar tidak beraturan dan tidak membentuk pola tertentu dan menjauhi titik 0. Maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang dihasilkan pada pengujian *Scatter Plot* terbebas dari heteroskedastisitas pada penelitian ini.

Pengujian *Glejser*

Hasil pengujian heteroskedastisitas yang dilakukan melalui pengujian *Glejser* pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Melalui Pengujian *Glejser*

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.457	.487		.939	.352
	Stres_Kerja	-.003	.008	-.063	-.427	.671
	Konflik_Kerja	.023	.013	.272	1.810	.075
	Komitmen_Organisasi	-.018	.014	-.199	-1.351	.182

a. Dependent Variable : ABS

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Penjelasan Tabel 4 di atas, dapat dilihat bahwa hasil uji heteroskedastisitas melalui pengujian *Glejser* yang telah dilakukan pada penelitian terlihat bahwa nilai variabel stres kerja sebesar $0.671 > 0.05$, konflik kerja $0.075 > 0.05$, komitmen organisasi sebesar $0.182 > 0.05$. Maka hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang dihasilkan pada pengujian *Glejser* terbebas dari heteroskedastisitas pada penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

Model yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan regresi linier berganda. Model ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada atau tidak pengaruh antara variabel *independent* (bebas) terhadap variabel *dependent* (terikat). Berikut ini dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada Tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5. Hasil Pengujian Koefisien Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.442	.902		-2.706	.009
	STRES_KERJA	.453	.014	.610	31.613	.000
	KONFLIK_KERJA	.445	.023	.373	19.004	.000
	KOMITMEN_ORGANISASI	.304	.025	.232	12.048	.000

a. Dependent Variable : KINERJA-PEGAWAI

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Penjelasan Tabel 5 di atas, dapat dilihat bahwa hasil pengujian koefisien regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* pada kolom B menunjukkan adanya persamaan regresi linier berganda adalah, sebagai berikut :

$$Y = -2.442 + 0.453 X_1 + 0.445 X_2 + 0.304 X_3 + \varepsilon$$

Penjelasan persamaan pada pengujian koefisien regresi linier berganda dapat diuraikan pada penelitian ini, sebagai berikut :

- Apabila nilai konstanta (a) sebesar -2.442 yang berarti jika tidak ada variabel stres kerja (X_1), konflik kerja (X_2) dan komitmen organisasi (X_3), maka nilai kinerja pegawai akan turun sebesar -2.442 satuan.
- Apabila nilai variabel stres kerja (X_1) sebesar 0.453 bernilai positif yang berarti bahwa setiap kenaikan variabel stres kerja sebesar 1 satuan, maka nilai kinerja pegawai akan naik sebesar 0.453 satuan dengan asumsi nilai variabel yang lain tetap.
- Apabila nilai variabel konflik kerja (X_2) sebesar 0.445 bernilai positif yang berarti bahwa setiap kenaikan variabel konflik kerja sebesar 1 satuan, maka nilai kinerja pegawai akan naik sebesar 0.445 satuan dengan asumsi nilai variabel yang lain tetap.
- Apabila nilai komitmen organisasi (X_3) sebesar 0.304 bernilai positif yang berarti bahwa setiap kenaikan variabel komitmen organisasi sebesar 1 satuan, maka nilai kinerja pegawai akan naik sebesar 0.304 satuan dengan asumsi nilai variabel yang lain tetap.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Berikut hasil pengujian yang telah dilakukan pada uji parsial (Uji t) dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.442	.902		-2.706	.009
	STRES_KERJA	.453	.014	.610	31.613	.000
	KONFLIK_KERJA	.445	.023	.373	19.004	.000
	KOMITMEN_ORGANISASI	.304	.025	.232	12.048	.000

b. Dependent Variable : KINERJA-PEGAWAI

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Penjelasan Tabel 6 di atas, dapat dilihat bahwa pengujian data dari uji t menunjukkan nilai t_{tabel} untuk probabilitas 0.05 pada derajat bebas (df) = $n - k = 64 - 4 = 60$ adalah 2.00030. Dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian parsial (Uji t) pada penelitian ini, sebagai berikut :

- Hasil pengujian parsial (Uji t) pada variabel stres kerja memiliki t_{hitung} sebesar 31.613 dan t_{tabel} sebesar 2.00030 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($31.613 > 2.00030$) dengan nilai sig. $0.000 < 0.05$ sehingga hasil penelitian menerima H_1 . Dapat dijelaskan variabel stres kerja (X_1) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y). Besarnya pengaruh sebesar 0.453 bernilai positif yang berarti jika setiap kenaikan variabel stres kerja sebesar 1 persen, maka nilai kinerja pegawai akan naik sebesar 45.3% persen dengan asumsi nilai variabel yang lain tetap. Maka dapat disimpulkan variabel stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara.

- b. Hasil pengujian parsial (Uji t) pada variabel konflik kerja memiliki t_{hitung} sebesar 19.004 dan t_{tabel} sebesar 2.00030 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($19.004 > 2.00030$) dengan nilai sig. $0.000 < 0.05$ sehingga hasil penelitian menerima H_1 . Dapat dijelaskan variabel konflik kerja (X_2) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y). Besarnya pengaruh sebesar 0.445 bernilai positif yang berarti jika setiap kenaikan variabel konflik kerja sebesar 1 persen, maka nilai kinerja pegawai akan naik sebesar 44.5% dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Maka dapat disimpulkan variabel konflik kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara.
- c. Hasil pengujian parsial (Uji t) pada variabel komitmen organisasi memiliki t_{hitung} sebesar 12.048 dan t_{tabel} sebesar 2.00030 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12.048 > 2.00030$) dengan nilai sig. $0.000 < 0.05$ sehingga hasil penelitian menerima H_1 . Dapat dijelaskan variabel komitmen organisasi (X_3) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y). Besarnya pengaruh sebesar 0.304 bernilai positif yang berarti jika setiap kenaikan variabel komitmen organisasi sebesar 1 persen, maka nilai kinerja pegawai akan naik sebesar 30.4% dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Maka dapat disimpulkan variabel komitmen organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara.

Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f)

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sun Of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Rgression	1103.583	3	367.861	1224.415	.000 ^b
	Residual	18.026	60	.300		
	Total	1121.609	63			
a. Dependent Variable : KINERJA_PEGAWAI						
b. Predictors: (Constant), STRES_KERJA, KONFLIK_KERJA, KOMITMEN_ORGANISASI						

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Penjelasan Tabel 7 di atas, dapat dilihat bahwa hasil pengujian simultan (Uji f) yang telah dilakukan pada penelitian ini menunjukkan nilai f_{hitung} sebesar 1224.415 pada derajat bebas (df_1) = $k - 1 = 4 - 1 = 3$, dengan derajat bebas (df_2) = $n - k = 64 - 4 = 60$, di mana n = jumlah sampel, k = variabel, maka nilai f_{hitung} pada taraf kepercayaan signifikan 0.05 adalah 2.76 dengan demikian hasil perhitungan SPSS di peroleh $f_{hitung} = 1224.415 > f_{tabel}$ 2.76 dengan sig. $0.000 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan H_1 di terima. Di mana variabel stres kerja (X_1), konflik kerja (X_2) dan komitmen organisasi (X_3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R^2 dapat digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variabel dependent. Di mana $0 < R^2 < 1$. Jika nilai koefisien determinasi semakin besar maka akan semakin baik pula kemampuan dalam menerangkan variabel terikat. Berikut hasil pengujian koefisien determinasi pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 8 di bawah ini.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error Of The Estimate
1	.992 ^a	.984	.983	.548
a. Predictors : (Constant), Stres_Kerja, Konflik_Kerja, Komitmen_Organisasi				
b. Dependent Variable : Kinerja_Pegawai				

Sumber : data diolah peneliti 2025

Penjelasan Tabel 8 di atas, dapat dilihat bahwa hasil pengujian koefisien determinasi pada penelitian ini pada kolom Adjusted Square sebesar 0.983 sehingga menunjukkan 98.3% variabel kinerja pegawai (Y) dapat dijelaskan oleh variabel stres kerja (X_1), konflik kerja (X_2) dan komitmen organisasi (X_3). Sedangkan sisanya 1,7% merupakan variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini seperti beban kerja dan kemampuan kerja. Di mana, beban kerja jika dikerjakan dengan fokus dan baik tentu akan berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan pada perusahaan atau instansi sedangkan kemampuan

kerja merupakan potensi yang dimiliki pegawai dalam mewujudkan target kerja yang telah disepakati secara bersama serta memudahkan aktivitas kerja yang diberikan instansi menjadi mudah untuk dilaksanakan pegawai/karyawan.

Pembahasan

Analisis Stres Kerja (X1) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Penjelasan dari pengujian parsial (Uji t) dapat diuraikan bahwa nilai t_{hitung} dari variabel stres kerja sebesar 31.613 dengan nilai signifikan 0.000 sehingga dapat disimpulkan t_{hitung} adalah 31.613 dan t_{tabel} sebesar 2.00030. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($31.613 > 2.00030$) dan nilai signifikannya sebesar $0.000 < 0.05$. Maka hasil perhitungan baik melalui t_{hitung} maupun signifikannya menunjukkan hipotesis pada penelitian ini H_1 di terima. Di mana, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Oemar dan Ganga (2017) yang meneliti tentang "Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Musi Banyuasin". Di mana, dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Musi Banyuasin.

Latar belakang masalah pada penelitian ini juga sejalan dengan pembahasan tentang banyaknya perintah kerja yang dilaksanakan pegawai secara bersamaan dan penekanan yang menegaskan agar pencapaian pendapatan instansi harus mampu dicapai pegawai dengan tepat waktu sedangkan kondisi kerja yang dihadapi di saat pegawai berada dilapangan selalu mendapatkan tantangan dan permasalahan-permasalahan kecil yang jika tidak diselesaikan masalah tersebut menjadi besar. Sementara rekan kerja yang ada selalu mengutamakan kepentingan pribadi dari pada tugas yang diperintahkan atasan untuk dapat dikerjakan dengan baik dan tepat waktu. Hal inilah yang selalu terjadi sehingga mengakibatkan pegawai khususnya pada pegawai wanita yang selalu dianggap lemah dan mengakibatkan pegawai tersebut mengalami stres pada saat melaksanakan pekerjaan dan tujuan pekerjaan tersebut tidak mampu diwujudkan sesuai keinginan atasannya. Permasalahan ini jika tidak diperhatikan oleh pimpinan tentu mengakibatkan pegawai yang mengalami hal yang sama menjadi kurang percaya diri apabila diberikan tugas-tugas yang harus dikerjakan.

Analisis Konflik Kerja (X2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Penjelasan dari pengujian parsial (Uji t) dapat diuraikan bahwa nilai t_{hitung} dari variabel konflik kerja sebesar 19.004 dengan nilai signifikan 0.000 sehingga dapat disimpulkan t_{hitung} adalah 19.004 dan t_{tabel} sebesar 2.00030. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($19.004 > 2.00030$) dan nilai signifikannya sebesar $0.000 < 0,05$. Maka hasil perhitungan baik melalui t_{hitung} maupun signifikannya menunjukkan hipotesis pada penelitian ini H_1 di terima. Di mana, konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahman (2023) yang meneliti tentang "Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Di Universitas Yos Soedarso)". Di mana, dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Di Universitas Yos Soedarso).

Latar belakang masalah pada penelitian ini juga sejalan dengan pembahasan tentang adanya pegawai yang selalu memanfaatkan rekan kerjanya untuk mencapai tujuan kerjanya serta kurangnya keterbukaan sifat pegawai dengan pegawai lainnya khususnya dalam pencapaian target kerja guna mendapatkan posisi jabatan yang strategis sehingga menimbulkan pertengkaran dan perselisihan antara sesama pegawai. Serta adanya pengotakan atau pengelompokan pegawai yang merasa paling benar dan ingin terlihat memiliki kinerja yang baik, namun mengakibatkan kerugian dan kekesalahan pegawai lainnya yang ada disekitarnya yang menyebabkan terjadinya konflik dan nekad berbuat kekerasan pada saat di luar jam kerja. Permasalahan ini jika tidak ditindak oleh pihak instansi tentu menyebabkan kurangnya rasa kepercayaan masyarakat akan sistem kerja yang ada pada instansi tersebut.

Analisis Komitmen Organisasi (X3) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Penjelasan dari pengujian parsial (Uji t) dapat diuraikan bahwa nilai t_{hitung} dari variabel komitmen organisasi sebesar 12.048 dengan nilai signifikan 0.000 sehingga dapat disimpulkan t_{hitung} adalah 12.048 dan t_{tabel} 2.00030. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12.048 > 2.00030$) dan nilai signifikannya sebesar $0.000 < 0.05$. Maka hasil perhitungan baik melalui t_{hitung} maupun signifikannya menunjukkan hipotesis pada penelitian ini H_1 di terima. Di mana, komitmen organisasi berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara.

Latar belakang masalah pada penelitian ini juga sejalan dengan pembahasan tentang seringnya pegawai melakukan pelanggaran atas komitmen yang telah diciptakan dan disepakati secara bersama-sama dan lamanya realisasi komitmen-komitmen kerja yang harus dipenuhi pihak instansi kepada pegawai yang memiliki prestasi pada hasil kerja yang dilakukannya sehingga pegawai selalu menunggu dan berharap atas komitmen yang telah ditetapkan tersebut. Permasalahan ini selalu menimbulkan pegawai menjadi kurang bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga berpengaruh pada pencapaian target kerja yang ditetapkan pihak instansi.

Analisis Stres Kerja (X1), Konflik Kerja (X2) Dan Komitmen Organisasi (X3) Terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Berdasarkan dari berbagai teori dan penelitian terdahulu yang digunakan hasil penelitian ini menjelaskan bahwa stres kerja, konflik kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa hasil nilai uji simultan (Uji f) menunjukkan bahwa di peroleh F_{hitung} sebesar $1224.415 > F_{tabel}$ 2.76 dengan sig. $0.000 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan H_1 di terima. Di mana, variabel stres kerja, konflik kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara.

Hasil penelitian ini telah sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dilakukan yaitu untuk menguji dan mengetahui pengaruh stres kerja, konflik kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara telah terlaksana. Hasil penelitian ini juga telah menyelesaikan semua permasalahan yang ada pada identifikasi masalah dan telah terjawab.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diungkap pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini secara parsial nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($31.613 > 2.00030$) menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara.
2. Hasil penelitian ini secara parsial nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($19.004 > 2.00030$) menunjukkan bahwa variabel konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara.
3. Hasil penelitian ini secara parsial nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12.048 > 2.00030$) menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara.
4. Hasil penelitian ini secara simultan bahwa nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($1224.415 > 2.76$) menunjukkan variabel stres kerja, konflik kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara. Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 98.3% dan sisanya sebesar 1.7% dijelaskan oleh variabel *independent* lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diungkap dan telah dapat disimpulkan, maka hasil penelitian ini perlu adanya saran-saran yang akan dijadikan sebagai solusi atas hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas. Adapun saran-saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pimpinan instansi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara agar lebih memperhatikan pelaksanaan kerja yang dilakukan pegawai pada setiap enam bulan dan akhir tahun pegawai wajib memberikan laporan kerja dengan tepat waktu. Untuk itu disarankan agar pimpinan instansi dapat menciptakan tim pengawas sebagai peninjau pelaksanaan kerja pegawai secara langsung sesuai batas waktu yang ditetapkan. Hal ini sesuai dengan nilai rata-rata yang terendah sebesar 4.39.
2. Diharapkan kepada pimpinan instansi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara agar dapat memberikan pengarahan kepada pegawai yang kurang disiplin mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan. Untuk itu disarankan agar pimpinan dapat menciptakan

peraturan dan panduan hukum yang dapat dijadikan anutan pegawai dalam menjalankan pekerjaan dengan disiplin waktu. Hal ini sesuai dengan nilai rata-rata yang terendah sebesar 4.45.

3. Diharapkan kepada pimpinan instansi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara agar lebih memperhatikan pegawai selalu berkeinginan menjadi bagian sistem kerja yang diciptakan pihak instansi. Untuk itu pimpinan disarankan agar dapat melaksanakan komitmen-komitmen yang telah disepakati secara bersama untuk diwujudkan sebagai bentuk support dan penghargaan bagi pegawai yang bekerja dengan baik. Hal ini sesuai dengan nilai rata-rata terendah sebesar 4.69.
4. Diharapkan kepada pimpinan instansi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara agar memperhatikan pegawai mampu melaksanakan tugasnya masing-masing tanpa ada bantuan dari rekan kerjanya serta memperhatikan pegawai dalam penyelesaian masalah yang dilakukan pegawai secara personal agar memiliki sikap kemandirian dan tanggung jawab yang dimiliki pegawai dapat dinilai sebagai bentuk pengabdian yang harus diberikan reward dalam bekerja. Hal ini sesuai dengan nilai rata-rata yang di peroleh sebesar 4.44.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Concept & Indicator Human Resource Management For Management Researth*. Deepublish.
- Afgani, Yunnan., Soliha Euis. (2024). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Puskesmas Mijen Semarang. *Journal of Management and Business (JOMB)* Vol.6 No.3, Mei-Juni 2024
- Astuti, Dewi. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Kota Depok Jawa Barat. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis* Vol.2 No.2 Agustus 2022 – pISSN:2828-691X, eISSN : 2828-688X, Halaman 55-68
- Badeni. (2017). *Kepemimpinan & Perilaku Organisasi*. Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Christy, Nadia Antonita., Amalia, Sholihati. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Catur Kartika Jaya. *Jurnal Riset Bisnis & Investasi* Vo.3, No.2, Agustus 2017
- Ekhsan, Muhammad., Septian Burhan. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Cabinindo Putra. *Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan* vol. 1(1), 2020, p:11-18
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 22 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Hasibuan, Melayu, S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit, PT. Bumi Aksara.
- Illu, Steven Waang., Gorang, Alvonso Fanisius., Peny, Theresia Lounggina Luisa., Hermayanti. (2023). Analisis Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, Komitmen Organisasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Alor, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, November 2023, 9 (22), 965-979
- Juniarti. (2023). *Manajemen Dan Komitmen Organisasi*. Penerbit : CV Tahta Media Group, Medan.
- Juniarti. (2024). *Study Of Work Motivation, Work Discipline, And Communication On Employee Organizational Commitment. International Journal Of Economic And Management Sciences*. Volume 1 No.2
- Juniarti. (2023). *The Influence Of Work Motivation And Job Satisfaction On The Organizational Commitment Of Cv Honda Our Employees. International Journal Of Management, Economic and Accounting* Volume 1, No 2.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Penerbit, PT. Raja Grafindo.
- Kristiana., Marginingsih, Ria (2022). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Melalui Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Dasa Windu Agung. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Bangsa* Volume 2 Nomor 1 Januari 2022
- Laksmi, Ni Putu Desi Paramitha., Kawiana, Dr.I Gede Putu., W, Ida I Dewa Ayu yayati. (2021). Pengaruh *Self Efficacy*, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (PNS) Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tabanan. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* Vol.2 NO.2 Hal 468-475
- Mangkunegara, A.A.Anwar Prabu (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Penerbit, PT. Remaja Rosda Karya.
- Nasir, Munawir., Basalamah, Jafar., Murfat, Moh Zulkifli (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional, Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor

- Wilayah Kecamatan Tanette Riattang Kabupaten Bone. *Jurnal Equilibrium* Vol 1, No.2 April 2020 , pp 1-11
- Oemar, Usailan., Gangga, Leo. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Ecoment Global* Volume 2 Nomor 2 Edisi Agustus 2017.
- Priansa, J. Donni. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan SDM Bandung*: Alfabeta.
- Rusiadi, Subiantoro, N., dan Hidayat, R. (2016). *Metode Penelitian Manajemen, Akutansi, dan Ekonomi Pembangunan, Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS, Eviews, Amos, Listrel*. Medan: USU Press.
- Robbins, Stephen, P. (2017). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Penerbit, PT. Index.
- Rivai, Veithzal. (2016). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Penerbit : Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Radhiana., Amri, Saiful., Putra, Dimas Mandala. (2022). Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Kota Banda Aceh. *Jurnal JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)* Volume 8(1) AprilTahun 2022, Hal 17-33
- Rahman, Muhammad Alif (2023). Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan di Universitas Yos Soedarso), *Yos Soedarso Economic Journal* Vol.5, No.2 Agustus 2023
- Riono, Bambang Slamet., Syaifulloh, Muhammad., Utami, Suci Nur (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit dr. Soeselo Kabupaten Tegal, *Syntax Idea* vol 2, No. 4 April 2020
- Rizal, Moh., Alam, Heldi Vanni., Asi, Lisda L. (2023). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* Vol.5. no.3 Januari 2023
- Sedarmayanti, (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Penerbit PT. Refika Aditama. Edisi Revisi.
- Simamora, Henry. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Penerbit, STIEYKPN.
- Suhardi, Ahmad., Ismilasari., Jasman, Jumawan. (2021). Analisis Pengaruh Loyalitas dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Astra Honda Motor Cabang Masamba. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah* Vo.4 No.2 Januari 2021
- Siagian, Sondang P. (2016). *Manajemen Motivasi*. Penerbit: Rineka Cipta, Jakarta.
- Sopiah, Dr, M.M., M.Pd. (2018). *Perilaku Organisasional*. Penerbit : CV. Andi, Yogyakarta
- Sutrisno, Edy. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit : Kencana Prenada media Grup, Jakarta.
- Sugiyono (2018), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang. (2017). *Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Penerbit : Buku seru.
- Supariyadi, S. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit : CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Tika, H. Moh. Pabundu (2019). *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Penerbit : PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Wibowo, W. (2019). *Kepemimpinan (Pemahaman Dasar, Pandangan Konvensional, Gagasan Kontemporer)* Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wijaya, C., & Rifa'i (2016). *Dasar-dasar Manajemen : Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara efektif Dan Efisien*. Penerbit : Publishing, Medan.
- Wenur, Gabreila., Sepang, Jantje., Dotulong, Lucky. (2018). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK. Cabang Manado. *Jurnal EMBA* Vol.6 No.1 Januari 2018, Hal 51-60.