

Pengaruh Konflik Peran, Stres Kerja dan Keputusan Etis Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok

Tito Hermawan¹⁾, Bernard T. Widjaja²⁾, Sudarmadji³⁾

ABSTRACT

Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok is one of the work units under the Directorate General of Customs and Excise that carries considerable duties and responsibilities, including securing and collecting state revenue, expediting the flow of goods from international trade transactions, helping the business climate conducive to industrial growth and investment through the provision of customs and excise facilities as well as the prevention of unfair trading and guaranteeing protection to the public against excesses arising as a result of the entry of restricted and prohibited goods as well as narcotics, psychotropic substances and precursors (community protectors).

The purpose of this study was to determine the significance of the relationship between role conflict, work stress and ethical decisions with employee work performance, to determine the contribution of role conflict, work stress and ethical decisions to employee work performance, to determine the significance of partial and simultaneous influence between role conflict, work stress and ethical decisions on employee work performance and to find out which variables between role conflict, work stress and ethical decisions are more dominant affecting employee performance at Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.

The design of this study uses survey research. The population in this study were all employees of the Main Service Office of Customs and Excise Type A Tanjung Priok, totaling 1,180 employees. With the Slovin formula obtained a sample of 92 respondents. Sampling was done using proportionate stratified random sampling techniques. While the data analysis technique uses multiple regression, the processing is assisted with SPSS.

The results obtained by the significance of the relationship or correlation between role conflict, work stress and ethical decisions with employee work performance, the magnitude of the contribution of role conflict, work stress and ethical decisions on employee performance is 82.8% while the remaining 17.2% is influenced by other factors. Outside the model, there is a significance of partial and simultaneous influence between role conflict, work stress and ethical decisions on employee performance. The ethical decision variable is the most dominant variable influencing employee work performance at Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.

Keywords: Role Conflict, Job Stress, Ethical Decisions and Work Achievement Employee

¹⁾ Alumni Post Graduate Program, School of Management Labora, ²⁾ Professor, lecture, School of Management Labora, ³⁾ Assoc.Professor,Lecture, School of Management Labora.

I. PENDAHULUAN

Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok adalah salah satu unit kerja di bawah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang mengemban tugas dan tanggung jawab yang cukup besar, meliputi pengamanan dan pemungutan penerimaan negara dari kegiatan ekspor, impor, dan cukai (revenue collector), melancarkan arus barang dari transaksi perdagangan internasional (trade facilitator), membantu iklim usaha yang kondusif bagi pertumbuhan industri dan investasi melalui pemberian fasilitas kepabeanan dan cukai serta pencegahan unfair trading (industrial assistance) dan menjamin perlindungan kepada masyarakat terhadap eksekusi yang timbul sebagai akibat dari masuknya barang-barang pembatasan dan larangan serta narkotika, psikotropika dan prekursor (community protector).

Dengan kondisi tugas-tugas yang diemban tersebut, tentunya akan menciptakan lingkungan kerja dengan interaksi tinggi di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok, dimana seringkali terjadi perbedaan ekspektasi diantara masing-masing pihak. Hal ini dapat menimbulkan ketegangan yang memicu ketidakpuasan atau keluhan dan berujung pada munculnya konflik peran. Permasalahan konflik peran di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok dapat diidentifikasi antara lain :

- a. Adanya berbagai tuntutan dari banyak sumber dari berbagai tugas yang sudah di jelaskan di atas, yang menyebabkan pegawai menjadi kesulitan dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa membuat tuntutan lain diabaikan.
- b. Terjadinya konflik peran dalam diri individu berupa:
 - 1) Meningkatnya stres individu,
 - 2) Munculnya sikap bermusuhan dari seorang individu terhadap orang lain
 - 3) Meningkatnya ketidakpuasan
 - 4) Rendahnya produktivitas
 - 5) Kesulitan dalam membuat keputusan pekerjaan dan
 - 6) Rendahnya kinerja.

Masalah konflik peran yang terjadi pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok antara lain adalah:

- a. Tidak sesuainya penempatan pegawai dengan minat ataupun keahlian yang dimiliki oleh pegawai.
- b. Penunjukkan pegawai pada tugas tertentu diluar tugas pokoknya yang berpotensi mengganggu kinerja pegawai.
- c. Masih tumpah tindihnya aturan-aturan institusi bahkan sepihak dari pimpinan.

Konflik ini menimbulkan stres kerja pegawai sehingga menurunkan motivasi kerja bahkan timbul rasa tidak percaya diri pegawai terhadap perusahaan sehingga untuk berprestasi untuk lebih baik tidak dapat ditumbuhkan lagi.

Permasalahan stres yang muncul di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok antara lain :

- a. Saat seorang pegawai tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan maupun masyarakat yang dilayaninya.
- b. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan
- c. Kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas
- d. Kurangnya dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, dan tugas-tugas pekerjaan yang saling bertentangan.

Sebagian besar dari kita membuat keputusan secara otomatis tanpa menyadari bahwa orang-orang memiliki perilaku yang berbeda-beda dalam mengambil keputusan, yang mereka bawa ke dalam posisi masing-masing dalam sebuah manajemen. Pengambilan keputusan etis adalah proses dimana seseorang menggunakan standar moral pribadinya untuk menentukan suatu masalah benar atau salah. Pertanyaan utama adalah apakah yang menjadi acuan atau standar moral seseorang untuk memilih berperilaku yang benar? Pilihan-pilihan etis yang dilakukan pegawai merupakan bagian perilaku sehari-hari yang menjamin berlangsungnya kehidupan bersama dan kesejahteraan individu. Pilihan etis bukan hanya dibutuhkan dalam profesionalisme di tempat kerja. Keadaan ideal sangat diharapkan terjadi, jangan sampai tindakan tidak jujur masih terjadi di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok. Perilaku korupsi, penggelapan, atau kecurangan harus ditiadakan. Pegawai di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe A Tanjung Priok perlu memiliki integritas untuk menghadapi perkembangan pesat dunia kerja di tengah serbuan pasar global yang menghendaki penerapan etika kerja.

II. RUMUSAN MASALAH

Bertitik tolak dari hal tersebut di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah terdapat hubungan atau korelasi antara konflik peran, stres kerja dan keputusan etis terhadap prestasi pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.
- b. Seberapa besar kontribusi dari konflik peran, stres kerja dan keputusan etis terhadap prestasi pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.
- c. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara konflik peran, stres kerja dan keputusan etis terhadap prestasi pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.
- d. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara konflik peran, stres kerja dan keputusan etis terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.

- e. Variabel manakah diantara konflik peran, stres kerja dan keputusan etis yang lebih dominan mempengaruhi prestasi kerja pegawai Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.

III. TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui signifikansi hubungan atau korelasi antara konflik peran, stres kerja dan keputusan etis dengan prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.
- b. Untuk mengetahui besarnya kontribusi konflik peran, stres kerja dan keputusan etis terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.
- c. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh secara parsial antara konflik peran, stres kerja dan keputusan etis terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.
- d. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh secara simultan antara konflik peran, stres kerja dan keputusan etis terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.
- e. Untuk mengetahui variabel mana diantara konflik peran, stres kerja dan keputusan etis yang lebih dominan mempengaruhi prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok..

IV. METODE PENELITIAN

IV.1. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan penelitian survey, peneliti berusaha mengambil sampel dari suatu populasi dengan mengandalkan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Berdasarkan pada tujuan dan permasalahannya, penelitian ini merupakan penelitian kausalitas yang menganalisis ada tidaknya hubungan, bentuk hubungan dan memberikan penjelasan kausal variabel yang diteliti. Penelitian ini akan memberikan penjelasan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian keterkaitan korelasional antara konflik peran, stres kerja dan keputusan etis serta pengaruhnya terhadap prestasi kerja pegawai, baik secara parsial maupun simultan. Adapun obyek penelitian dilakukan terhadap para pegawai Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.

IV.2. Populasi dan Sampel

Populasi (*population*) adalah keseluruhan objek pengamatan yang menjadi perhatian kita. Menurut Sugiono dalam Riduwan (2016) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap yang bertugas di KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok Jakarta. Populasi yang dimaksud adalah populasi terbatas, maksudnya adalah sumber data mempunyai data yang jelas batasnya secara kuantitatif sehingga dapat dihitung jumlahnya. Sedangkan populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.180 orang pegawai.

Tabel 1. Populasi Pegawai

No.	Golongan/Jabatan	Populasi
1.	Golongan IV :	37 orang
2.	Golongan III :	235 orang
3.	Golongan II :	908 orang
	Jumlah	1.180 orang

Sumber : Manajemen KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok

Sampel diartikan sebagai bagian dari himpunan objek penelitian atau himpunan bagian dari populasi. Istilah sampel, berbeda dengan sampling, walaupun kedua kata tersebut terlihat mirip. *Sampling* adalah cara yang digunakan dalam menentukan dan mengambil suatu sampel. Menurut Sugiono dalam Riduwan (2016) sampel adalah sebagian obyek populasi yang memiliki karakteristik sama dengan karakteristik populasinya, yang ingin diketahui besaran karakteristiknya.

Dalam upaya menentukan ukuran atau jumlah sampel yang akan diambil dari populasi yang berjumlah 1.180 orang, penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* sebagaimana dikutip Riduwan (2016), sebagai berikut :

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

Dimana :

n. : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Konstante (merupakan persentase dari tingkat standar yang masih dapat diterima pada suatu penarikan sampel, dengan tingkat kesalahan 10% atau 0,10)

Dari populasi yang jumlahnya sebesar 1.180 responden, dengan menggunakan rumus slovin tersebut di atas maka diperoleh ukuran atau jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{1.180}{1 + 1.180 (0,1)^2} = 92,19 = 92 \text{ orang pegawai}$$

Berdasarkan hasil penghitungan dengan rumus *Slovin* tersebut, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 92 responden.

Sejalan dengan permasalahan yang diteliti, pengambilan anggota *sample* akan dilakukan dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Teknik ini menurut Sugiyono (2015) digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Rumus yang digunakan untuk menentukan anggota *sample* atau responden dari masing-masing strata adalah :

$$n.i = \frac{N_i}{N} \cdot n.$$

Dimana :

- n.i = ukuran sampel pada strata i.
- N.i = ukuran populasi pada strata i.
- N = populasi
- n. = ukuran sampel

Hasil perhitungannya adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Responden Masing-Masing Jabatan

No	Seksi /Bagian	Jumlah Populasi	Ukuran Sampel/Responden masing-masing jabatan
1.	Golongan IV :	37	$37/1.180 \times 92 \text{ orang} = 2,88 = 3 \text{ orang}$
2.	Golongan III :	235	$235/1.180 \times 92 \text{ orang} = 18,32 = 18 \text{ orang}$
3.	Golongan II :	908	$908/1.180 \times 92 \text{ orang} = 70,79 = 71 \text{ orang}$
		1.180	92 orang

Sumber : Data Hasil Olahan, Tahun 2020

IV.3. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian yang digunakan adalah dengan menetapkan empat variabel yang menjadi pembahasan. Dan selanjutnya setiap variabel akan didefinisikan secara konseptual. Adapun variabel-

variabel bebas yang diteliti dalam hubungannya dengan pelaksanaan penelitian ini secara konseptual terdiri dari :

a. Konflik Peran (X1) konsep dari McShane (2015).

Konflik peran akan muncul saat seorang karyawan menunjukkan harapan yang tidak sesuai sehingga membuatnya sulit atau secara efektif tidak mungkin sesuai dengan harapan pihak lain.

Tiga konflik peran yang dapat terjadi dalam organisasi menurut McShane, (2015)

1) Konflik peran pribadi (*person-role conflict*).

Konflik ini terjadi jika tuntutan peranan melanggar nilai-nilai dasar, sikap, dan kebutuhan individu yang menduduki suatu posisi.

2) Konflik intra peran (*intrarole conflict*).

Konflik ini terjadi jika individu yang berbeda merumuskan suatu peranan menurut perangkat harapan yang berbeda sehingga tidak mungkin bagi orang yang memegang peranan untuk memenuhi semua harapan tersebut.

3) Konflik antar peran (*interrole conflict*).

Konflik antar peran dapat terjadi karena menghadapi peranan ganda. Konflik itu terjadi karena individu secara simultan (berbarengan) menampilkan banyak peranan, beberapa di antaranya mempunyai harapan yang bertentangan.

b. Stres Kerja (X2) dari Hurel dkk dalam Munandar (2016)

Adalah suatu kondisi yang disebabkan oleh transaksi antara individu dengan lingkungan kerjanya, sehingga menimbulkan persepsi jarak antara tuntutan yang berasal dari situasi dengan sumber daya sistem biologis, psikologis dan sosial. Faktor di pekerjaan yang dapat menimbulkan stres menurut Hurel dkk, dalam Munandar (2016) adalah :

1) Faktor instrinsik dalam pekerjaan

a) Tuntutan fisik seperti bising, vibrasi, hygiene. Kondisi fisik kerja mempunyai pengaruh terhadap kondisi dan psikologis diri seseorang.

b) Tuntutan tugas seperti kerja shift dan beban kerja.

2) Ketaksaan Peran

Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan peranannya masing-masing. Ada faktor-faktor yang dapat menimbulkan keterpaksaan peran yaitu ketidakjelasan prosedur kerja, kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain, kurang adanya balikan atau ketidakpastian tentang unjuk kerja.

3) Pengembangan karier

Merupakan pembangkit stres potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebihan serta promosi yang kurang.

4) Hubungan dalam pekerjaan.

Hubungan yang baik antar anggota merupakan faktor utama dalam kesehatan individu dalam organisasi. Hubungan yang tidak baik terungkap dalam gejala-gejala adanya kepercayaan yang rendah, taraf pemberian support yang rendah serta minat yang rendah dalam pemecahan masalah dalam organisasi. Perilaku yang kurang menenggang rasa dari atasan dapat menimbulkan tekanan dari pekerjaan dan penyeliaan yang ketat dan pemantauan unjuk kerja yang kaku dapat menimbulkan stres. Di samping itu, tenaga kerja yang harus bekerja sama dengan tenaga kerja lain yang berkepribadian kasar, pekerjaan yang terisolasi dimana tenaga kerja tidak dapat berinteraksi dengan tenaga kerja lain selama jam kerja serta tenaga kerja harus bekerja dengan ruang kerja yang sempit dapat menjadi pembangkit stres.

5) Struktur dan iklim organisasi.

Faktor stres tersebut terpusat pada sejauh mana tenaga kerja dapat terlibat dan berperan serta dan pada support sosial.

c. Keputusan etis (X3), konsep dari Kahneman (2011)

Keputusan etis biasanya memeriksa berdasarkan tiga prespektif yaitu :

1) Etika kepatuhan

Etika kepatuhan terlihat tidak hanya pada kode/aturan hukum, tetapi juga semangat atau nilai-nilai moral dibalik itu.

2) Etika pelayanan

Etika pelayanan melibatkan kecerdasan emosional dan empati dalam membuat keputusan dari prespektif orang lain

3) Etika alasan

Etika alasan melibatkan otak rasional kita.

d. Prestasi Kerja

Adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan pada kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta ketepatan waktu. Adapun beberapa indikator penilaian prestasi kerja menurut Malayu S.P Hasibuan (2013) :

1) Kesetiaan

Kesetiaan dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun dilura pekerjaannya.

2) Kejujuran

Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain seperti kepada para bawahannya.

3) Kedisiplinan

Penilai menilai disiplin karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada mengajukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.

4) Kreativitas

Kemampuan karyawan dan mengembangkan kreativitas untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdaya guna.

5) Kerja Sama

Kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain, sehingga hasil pekerjaan akan lebih baik.

6) Kepemimpinan

Kemampuan untuk memimpin, mempengaruhi, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, beribawa dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

7) Kepribadian

Sikap, perilaku, kesopanan, disukai, memberikan kesan yang menyenangkan, memperhatikan sikap yang baik dan penampilan simpatik serta wajar dari karyawan tersebut.

8) Prakarsa

Kemampuan berfikir yang rasional dan berdasarkan inisiatif sendiri untuk menganalisa, menilai, menciptakan, memberikan alasan, mendapat kesimpulan dan membuat keputusan. Penyelesaian masalah yang dihadapinya.

9) Kecakapan

Kecakapan karyawan dalam menyatakan dan menjelaskan semua yang terlibat di dalam penyusunan kebijakan institusi.

10) Tanggung Jawab

Kejadian karyawan dalam mempertanggungjawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang digunakannya perilaku serta hasil kerja dari bawahannya.

Adapun alat ukur dari Konflik Peran (X1), Stres Kerja (X2), Keputusan Etis (Y) dan Prestasi Kerja Pegawai (Z) di atas menggunakan skala likert, yang terdiri dari:

- a. Sangat Setuju (SS) = Nilai 4
- b. Setuju (S) = Nilai 3
- c. Tidak Setuju (TS) = Nilai 2
- d. Sangat Tidak Setuju (STS) = Nilai 1

Adapun kisi-kisi instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	No. Item Pernyataan
1	2	3
Konflik Peran (X1) McShane (2015)	1) Konflik peran pribadi (<i>person-role Conflict</i>) 2) Konflik intra peran (<i>intrarole conflict</i>) 3) Konflik antar peran (<i>interrole conflict</i>)	1, 2 3, 4 5, 6
Stres Kerja (X2) Hurel dkk dalam Munandar (2016)	1) Faktor instrinsik pekerjaan 2) Ketaksaan peran 3) Pengembangan karier 4) Sstruktur dan iklim organisasi 5) Hubungan dalam pekerjaan	1 2 3 4 5
Keputusan etis (X3) Kahneman (2011)	1) Etika Kepatuhan 2) Etika Pelayanan 3) Etika Alasan	1, 2 3, 4 5, 6
Prestasi Kerja Pegawai (Y) Malayu S.P Hasibuan (2013)	1) Ksetiaan 2) Kkejujuran 3) Kkedisiplinan 4) Kkreativitas 5) Kkerjasama 6) Kkepemimpinan 7) Kkepribadian 8) Prakarsa 9) Kecakapan 10) Tanggung jawab	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sumber : Data Diolah Tahun 2020

IV.4. Metode Analisis Data

Analisa data merupakan tujuan pokok dari kegiatan penelitian, agar analisa data mudah dibaca, dimengerti dan membuktikan benar atau tidaknya hipotesis (diterima atau tidak.). Penulis di dalam penelitian menggunakan analisa statistik, yang pengolahan datanya dibantu oleh program komputer SPSS versi 17.0

a. Analisa Regresi Linier Berganda

Analisa regresi adalah salah satu metode untuk menentukan hubungan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya (sifat hubungan kuat atau lemah). Analisis regresi dipakai secara luas untuk melakukan prediksi atau ramalan. Analisa regresi berganda dengan rumusan Sugiono (2015) adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3 X_3$$

Di mana :

Y = Variabel Prestasi Kerja Pegawai

a = Konstanta (*Intercept*)

b = Parameter Koefisien Regresi

- X₁ = Variabel Konflik Peran
- X₂ = Variabel Stres Kerja
- X₃ = Variabel Keputusan etis

Kemudian untuk menguji keberartian dari koefisien regresi secara simultan atau bersama-sama, digunakan pengujian statistik uji F dengan formulasi sebagai berikut (Rangkuti, 2015):

$$UjiF = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dimana:

- F = Diperoleh dari tabel distribusi F
- R² = koefisien determinasi ganda
- k = jumlah variabel independen
- n = jumlah sampel

Dengan kaidah pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Signifikansi dari olahan lebih kecil dari tingkat alpha 0,05 dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), maka terbukti bahwa ketiga variabel yaitu konflik peran, stres kerja dan keputusan etis secara simultan atau bersama-sama, mempengaruhi prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok. Dengan demikian hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis mula-mula (H_o) ditolak.
- 2) Jika nilai Signifikansi hasil dari olahan lebih besar dari tingkat alpha 0,05 dan $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), maka terbukti bahwa ketiga variabel yaitu konflik peran, stres kerja dan keputusan etis secara simultan atau bersama-sama, tidak mempengaruhi prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok. Dengan demikian hipotesis alternatif (H_a) ditolak dan hipotesis mula-mula (H_o) diterima.

Sedangkan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial atau untuk mengetahui variabel mana yang relatif dominan mempengaruhi prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok digunakan uji-t, dengan formulasi dari Rangkuti (2015) sebagai berikut:

$$t_{bi} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Dimana:

- t = diperoleh dari daftar tabel t
- b = parameter estimasi
- S_b = Standar eror

Dengan kaidah pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Signifikansi dari hasil olahan lebih kecil dari tingkat alpha 0,05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), maka terbukti bahwa ketiga variabel baik konflik peran,

stres kerja dan keputuasan etis secara parsial, mempengaruhi prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.

- 2) Jika nilai Signifikansi dari hasil olahan lebih besar dari tingkat alpha 0,05 dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), maka terbukti bahwa ketiga variabel yaitu konflik peran, stres kerja dan keputusan etis secara parsial, tidak mempengaruhi prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.

Dalam menggunakan model analisa regresi berganda agar menghasilkan *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE), harus dilakukan evaluasi ekonometrik. Evaluasi ini menurut Santosa dan Ashari (2015) untuk mengetahui apakah penggunaan regresi berganda sebagai alat analisis telah memenuhi beberapa asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Di mana kegunaan masing-masing uji diterangkan sebagai berikut :

- 1) Uji Normalitas

Menurut Putrawan dalam Sudarmanto (2015) suatu penelitian yang melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F dan atau Uji t menuntut suatu asumsi yang harus diuji, yaitu populasi harus berdistribusi normal. Uji Normalitas ini bertujuan untuk membuktikan bahwa variabel-variabel bebas dan terikat dalam regresi linear berganda dari hasil penelitian mempunyai distribusi normal. Cara yang dipakai dalam penelitian ini untuk menguji normalitas adalah Uji normalitas data dilakukan dengan deteksi normalitas yaitu deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.

Dasar pengambilan keputusannya adalah :

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

- 2) Uji Multikolinearitas

Asumsi ini untuk memastikan tidak adanya hubungan linear yang sangat kuat diantara dua atau lebih variabel bebas dalam model regresi. Dalam memilih variabel bebas sebaiknya digunakan variabel-variabel yang tidak saling memiliki korelasi terlalu tinggi. Sebagai acuan, koefisien korelasi antara dua variabel bebas sebaiknya tidak melebihi +0,7 atau kurang -0,7. Jika variabel-variabel tersebut memiliki korelasi yang tinggi, akan memberikan informasi berlebihan yang tidak meningkatkan kemampuan regresi untuk menjelaskan.

Multikolinearitas diindikasikan terjadi bila salah satu parameter atau lebih dalam uji-t tidak signifikan tetapi nilai R^2 atau nilai uji F sangat besar. Selain itu, multikolinearitas bisa diketahui dari matriks korelasi variabel bebas, nilai *tolerance*, atau *Variance Inflation Factor* (VIF). Dilihat

dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) nilai *cut-off* yang umum dipakai untuk mengindikasikan adanya multikolinearitas ialah $tolerance < 0,1$ atau $VIF > 10$ (Gujarati, 2015).

3) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas timbul pada saat asumsi bahwa varian dari faktor simpangan (galat) adalah konstan untuk semua nilai dari variabel bebas yang tidak terpenuhi (Salvator, 2016). Apabila asumsi tidak terjadinya heteroskedastisitas ini tidak terpenuhi, maka penafsiran dari regresi linear berganda yang didapat tidak lagi efisien dan estimasi dapat dikatakan menjadi kurang akurat. Cara yang dipakai dalam penelitian ini untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan *Diagram Scatter Plot*. Untuk mendeteksi tidak adanya gejala heteroskedastisitas pada penelitian ini ditunjukkan dengan tidak adanya pola tertentu yang terjadi pada diagram ini, seperti bergelombang, melebar atau menyempit.

4) Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi merupakan pengujian asumsi dalam regresi di mana variabel dependen tidak berkorelasi dengan dirinya sendiri. Artinya nilai variabel dependen tidak berhubungan dengan variabel itu sendiri. Menurut Rietveld dan Sunaryanto dalam Sudarmanto (2015), regresi yang terdeteksi autokorelasi dapat berakibat pada biasanya interval kepercayaan dan ketidaktepatan penerapan uji F dan Uji t, karena akan memberikan kesimpulan yang salah. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi, dilakukan pengujian Durbin-Watson (DW). Distribusi DW berbentuk simetris dengan 2,0 sebagai nilai tengahnya. Konfidensi interval dapat dibagi dalam 5 bagian (Gujarati, 2015), yaitu jika :

- a) $DW < dl$ → terjadi autokorelasi positif
- b) $dl < DW < du$ → tidak dapat disimpulkan
- c) $du < DW < 4 - du$ → tidak ada autokorelasi
- d) $4 - du < DW < 4 - dl$ → tidak dapat disimpulkan
- e) $DW > 4 - dl$ → terjadi autokorelasi negatif

5) Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan upaya untuk memenuhi salah satu asumsi analisis regresi linear yang mensyaratkan adanya hubungan variabel bebas dan variabel terikat yang saling membentuk kurva linear. Kurva linear dapat terbentuk apabila setiap kenaikan skor variabel bebas diikuti oleh kenaikan skor variabel terikat. Linearitas ini bisa diuji dengan menggunakan *scatter plot* (diagram pencar) dengan member tambahan garis regresi. Apabila garis regresi mengarah ke kanan atas maka ada hubungan linearitas pada hubungan dua variabel yang diteliti.

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

V.1. Hasil Kuesioner

a. Variabel Konflik Peran (X1)

Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata skor persepsi Konflik Peran di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok adalah 2,46 hal ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap Konflik Peran dari para pegawai di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok sudah kurang baik. Sehingga akan berdampak yang kurang baik juga terhadap prestasi kerja pegawai.

b. Variabel Stres Kerja (X2)

Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata skor persepsi Stres Kerja pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok adalah 2,70 hal ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap Stres Kerja di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok masih dikategorikan baik.

c. Variabel Keputusan Etis (Y)

Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata skor persepsi Keputusan Etis pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok adalah 3,31 hal ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap Keputusan Etis para pegawai Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok secara keseluruhan sudah dikategorikan sangat baik.

d. Variabel Prestasi Kerja Pegawai (Z)

Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata skor persepsi Prestasi Kerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok adalah 3,34 hal ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap Prestasi Kerja Pegawai sudah dikategorikan sangat baik.

V.2. Hasil Analisa

5.2.1 Hasil Koefisien Korelasi

Untuk melihat apakah variabel Konflik Peran (X1), Stres Kerja (X2) dan Keputusan Etis (Y) memiliki hubungan atau korelasi dengan Prestasi Kerja Pegawai (Z) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Correlations Antar Variabel X1, X2, Y Dan Z
Correlations

		Konflik Peran	Stres Kerja	Keputusan Etis	Prestasi Kerja Pegawai
Konflik Peran	Pearson Correlation	1	.085	.066	-.215*
	Sig. (2-tailed)		.422	.534	.039
	N	92	92	92	92
Stres Kerja	Pearson Correlation	.085	1	-.471**	-.690**
	Sig. (2-tailed)	.422		.000	.000
	N	92	92	92	92
Keputusan Etis	Pearson Correlation	.066	-.471**	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.534	.000		.000
	N	92	92	92	92
Prestasi Kerja Pegawai	Pearson Correlation	-.215*	-.690**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.039	.000	.000	
	N	92	92	92	92

.*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**.. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS, 2020

Berdasarkan pengolahan data yang di bantu dengan bantuan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Hubungan atau korelasi antara Konflik Peran (X1) dengan Prestasi Kerja Pegawai (Y) adalah sebesar -0,215 dengan nilai sig.0,039. Hal ini dapat menjelaskan bahwa terdapat signifikansi korelasi atau hubungan antara Konflik Peran (X1) dengan Prestasi Kerja Pegawai (Y) pada hubungan yang negatif atau berbanding terbalik dan lemah karena nilai r (korelasi) jauh dari angka -1.
- b. Hubungan atau korelasi antara Stres Kerja (X2) dengan Prestasi Kerja Pegawai (Y) adalah sebesar -0,690 dengan nilai sig.0,000. Hal ini dapat menjelaskan bahwa terdapat signifikansi korelasi atau hubungan antara stres kerja (X2) dengan Prestasi Kerja Pegawai (Y) pada hubungan yang negatif atau berbanding terbalik dan kuat karena mendekati nilai r (korelasi) sebesar -1.
- a. Hubungan atau korelasi antara Keputusan Etis (X3) dengan Prestasi Kerja Pegawai (Y) adalah sebesar 0,813 dengan nilai Sig.0,000. Hal ini dapat menjelaskan bahwa terdapat signifikansi korelasi atau hubungan antara Keputusan Etis (X3) dengan Prestasi Kerja Pegawai (Y) pada hubungan yang positif atau searah dan kuat karena mendekati nilai r (korelasi) sebesar 1.

5.2.2 Hasil Koefisien Penentu

Berdasarkan pengolahan data yang di bantu dengan bantuan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Model Summary^b Kontribusi Variabel X1, X2 dan Y Terhadap Z
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.913 ^a	.833	.828	3.390	1.759

a. Predictors: (Constant), Keputusan Etis, Konflik Peran, Stres Kerja

b. Dependent Variable: Prestasi Kerja Pegawai

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa nilai *Adjusted R Square* menunjukkan angka 0,833 hal ini dapat menjelaskan bahwa kontribusi variabel Konflik Peran (X1), Stres Kerja (X2) dan Keputusan Etis (X3) secara bersama-sama dalam mempengaruhi Prestasi Kerja Pegawai (Z) adalah sebesar 82,8% sedangkan sisanya 17,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model, yang harus dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahuinya.

5.2.3 Hasil Analisis Regresi Berganda

a. Pengaruh X1, X2 dan X3 Terhadap Y Secara Parsial

Berdasarkan pengolahan data yang dibantu dengan bantuan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 6. Coefficients^a Pengaruh X1, X2, X3 Secara Parsial Terhadap Y
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	32.063	2.771		11.570	.000
1 Konflik Peran	-.545	.105	-.228	-5.176	.000
Stres Kerja	-.766	.105	-.361	-7.262	.000
Keputusan Etis	.992	.075	.658	13.242	.000

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja Pegawai

Sumber : Data Hasil Olahan, Tahun 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas maka dapat dibuat persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3$$

$$= 32,063 + (- 0,545X_1) + (- 0,766X_2) + 0,992X_3$$

(0,000)** (0,000)** (0,000)** (0,000)**

Keterangan: ** maksudnya adalah signifikan pada = 5%

Interpretasi hasil persamaan regresi linier berganda tersebut di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel konflik peran (X1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai (Y)

Artinya jika konflik peran menurun maka mungkin prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok meningkat. Tetapi sebaliknya bila konflik peran meningkat maka mungkin prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok akan menurun.

- 2) Variabel stres kerja (X2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai (Y).

Artinya jika stres kerja pegawai menurun maka mungkin prestasi kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok meningkat. Tetapi sebaliknya bila stres kerja pegawai meningkat tidak bisa dikelola dengan baik maka mungkin prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok akan menurun.

- 3) Variabel keputusan etis (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai (Y).

Artinya jika keputusan etis pegawai meningkat maka mungkin prestasi kerja pegawai Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok juga meningkat. Tetapi sebaliknya bila keputusan etis pegawai menurun maka prestasi kerja pegawai Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok mungkin juga akan menurun.

b. Pengaruh X1, X2 dan X3 Terhadap Y Secara Simultan

Berdasarkan pengolahan data yang dibantu dengan bantuan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 6. Anova Untuk Pengaruh X1, X2 Dan X3 Secara Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5058.476	3	1686.159	146.704	.000 ^b
	Residual	1011.437	88	11.494		
	Total	6069.913	91			

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Keputusan Etis, Konflik Peran, Stres Kerja

Pada tabel Anova diketahui bahwa nilai Sig. sebesar $0.000 < \text{tingkat alpha } 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa regresi bisa dipakai untuk memprediksi prestasi kerja pegawai atau secara simultan atau bersama-sama variabel bebas yang terdiri dari konflik peran (X1), stres kerja (X2) dan keputusan etis (X3) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat dalam hal ini prestasi kerja pegawai.

c. Variabel Yang Paling Dominan Mempengaruhi Prestasi Kerja Pegawai

Untuk mengetahui variabel mana diantara variabel konflik peran, stress kerja dan keputusan etis yang paling dominan mempengaruhi prestasi kerja pegawai, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7. Coefficients untuk variabel yang dominan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	32.063	2.771		11.570	.000
	Konflik Peran	-.545	.105	-.228	-5.176	.000
	Stres Kerja	-.766	.105	-.361	-7.262	.000
	Keputusan Etis	.992	.075	.658	13.242	.000

Sumber : Data Hasil Olahan, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa koefisien beta dari variabel Keputusan Etis memiliki nilai yang paling besar yaitu 0,658 dengan t hitung juga yang terbesar yaitu 13,242. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel Keputusan Etis merupakan variabel yang paling dominan yang mempengaruhi prestasi kerja pegawai di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN, IMPLIKASI

Berdasarkan pada analisa yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Berdasarkan hasil penelitian diperoleh signifikansi hubungan atau korelasi antara konflik peran, stres kerja dan keputusan etis dengan prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.
- Besarnya kontribusi konflik peran, stres kerja dan keputusan etis terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok adalah sebesar 82,8% sedangkan sisanya 17.2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.
- Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat signifikansi pengaruh secara parsial antara konflik peran, stres kerja dan keputusan etis terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.
- Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat signifikansi pengaruh secara simultan antara konflik peran, stres kerja dan keputusan etis terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.
- Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel keputusan etis merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.

Saran-saran yang dapat penulis sampaikan untuk perbaikan pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok, adalah sebagai berikut :

a. Bagi Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok :

1) Terkait dengan konflik peran, upaya-upaya yang dapat dilakukan antara lain:

- a) Melakukan pendekatan secara personal kepada para pegawai, dapat dilakukan melalui program yang sudah ada seperti Pembinaan Mental ataupun pertemuan rutin antara Kepala Unit dengan pegawai dibawahnya. Hal tersebut dapat dilakukan sebagai upaya melakukan mediasi terhadap pegawai yang terlibat konflik, sehingga dapat dicarikan solusi terbaik yang dapat membuat pegawai tersebut kembali bekerjasama dan melaksanakan tugas dalam sebuah hubungan yang baik demi kepentingan bersama. Dapat juga sebagai upaya melakukan deteksi awal terhadap potensi-potensi terjadinya konflik dalam diri pegawai ataupun antar pegawai sehingga dapat dilakukan upaya pencegahan.
- b) Menerapkan metode pemecahan masalah terpadu jika terjadi konflik antar pegawai di unit yang berbeda, terutama terkait pekerjaan dimana masing masing unit memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tentunya berbeda pula. Jadi nantinya terdapat usaha untuk menyelesaikan masalah dengan menggabungkan berbagai kebutuhan kedua belah pihak dengan saling bertukar informasi ataupun fakta, untuk menimbulkan rasa saling percaya kemudian dapat dihadirkan berbagai alternatif pemecahan masalah dengan keuntungan berimbang di kedua pegawai yang bersangkutan.
- c) Memberikan tugas tambahan diluar tugas pokok ataupun menunjuk pegawai sebagai anggota suatu tim diluar struktur organisasi dengan mempertimbangkan beban kerja, serta kompetensi dalam diri pegawai bersangkutan untuk menghindari timbulnya Konflik Antar Peran di kemudian hari.

2) Terkait dengan stres kerja, upaya yang dapat dilakukan adalah :

- a) **Melakukan pendekatan secara personal kepada para pegawai, dapat dilakukan melalui program yang sudah ada seperti Pembinaan Mental ataupun pertemuan rutin antara Kepala Unit dengan pegawai dibawahnya.**

Berkaitan dengan stress kerja, hal ini lebih diutamakan sebagai upaya untuk menemukan permasalahan-permasalahan yang dialami para pegawai, sehingga dapat dicarikan solusi yang tepat sehingga para pegawai dapat melaksanakan tugas dalam situasi yang nyaman dikarenakan mendapatkan perhatian serta arahan yang jelas dari jajaran pimpinan dan kedepannya dapat menurunkan tingkat stress para pegawai.

- b) **Memberikan tugas tambahan diluar tugas pokok ataupun menunjuk pegawai sebagai anggota suatu tim diluar struktur organisasi dengan mempertimbangkan beban kerja,**

serta kompetensi dalam diri pegawai bersangkutan untuk menghindari beban pekerjaan yang berlebihan pada diri pegawai, yang pada akhirnya dapat meningkatkan stress dan mengganggu kinerja pegawai yang bersangkutan.

- c) Menciptakan suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan, hal ini dapat diwujudkan dengan peran serta yang aktif dari semua pihak. Saat jajaran pimpinan mampu mengoptimalkan kemampuannya untuk dapat memenuhi kebutuhan pegawai, memberikan arahan atau kebijaksanaan yang jelas dan mampu menjaga kondisi saling percaya dan harmonis antar unit dan pegawai, demikian juga dengan pegawai, disaat mereka mampu memanfaatkan fasilitas yang sudah tersedia, mampu menterjemahkan arahan pimpinan dengan baik serta mampu bersinergi dengan pegawai ataupun unit lain, maka suasana yang nyaman dan menyenangkan guna menghindarkan pegawai dari stress yang berlebihan kemungkinan besar dapat diwujudkan.

- d) Menerapkan sistem *reward and punishment* yang berimbang dan proporsional. Sudah selayaknya pegawai yang berprestasi dan memperlihatkan kerja keras diberikan *reward*, sedangkan pegawai yang bekerja dibawah standar yang telah ditetapkan dan yang melanggar ketentuan-ketentuan yang berlaku diberikan *punishment*.

Pada beberapa kasus, stres kerja pegawai terjadi ketika segala sesuatu yang dikerjakan tidak mendapat apresiasi yang layak dari jajaran pimpinan sedangkan kesalahan yang kecil langsung diberikan *punishment*. Pemberian *reward and punishment* yang berimbang dan proporsional diharapkan dapat membuat para pegawai bekerja dengan perasaan yang nyaman sehingga mampu bekerja dengan lebih baik lagi.

- 3) Terkait dengan keputusan etis, disarankan agar mengoptimalkan lagi program Pembinaan Mental yang sudah berjalan, baik dari segi penambahan waktu pertemuan ataupun dengan penambahan tenaga Mentor, sehingga anggota dalam sebuah grup tidak terlalu banyak dan program dapat menyentuh seluruh pegawai dan jajaran pimpinan.

Disarankan juga agar Nilai-Nilai Kementerian Keuangan (Integritas, Profesionalisme, Sinergi, Pelayanan dan Kesempurnaan) serta Sikap Dasar Pegawai DJBC (Korsa, Loyal, Inisiatif, Korektif dan Jujur) dapat selalu tertanam didalam diri jajaran pimpinan dan para pegawai serta menjadi landasan dalam melaksanakan tugas.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dilakukan penelitian selanjutnya dengan indikator-indikator yang berbeda dan menggunakan sampel yang lebih variatif serta dengan penggunaan metode analisa yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
- Agoes, Achdiat, Kusnadi dan Siti Candra W.B., 2008, *Teori & Manajemen Stres Kontemporer dan Islam*, Cetakan I, Taroda, Malang
- Alice H.Y. Hon, Wilco W. Chan, 2013, *The Effects of Group Conflict and Work Stress on Employee Performance*, Sage Journals Volume: 54 issue: 2, page(s): 174-184.
- Ashar Sunyoto, Munandar, 2016, *Psikologi Industri dan Organisasi*, Edisi 3, Jakarta : Universitas Indonesia
- David Januar, 2018, Pengaruh Konflik Peran Dan Keputusan Etis Melalui Stress Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Wanita Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 12, No. 1 Januari 2018 Hal. 20 – 27 Universitas Jember
- Denny Nur Diansyah, 2010, *Pengaruh job stressor dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan Dinas Pekerjaan Umum Pemerintahan Kota Surakarta*, Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Efendi, Muhammad, 2013, Stres akibat kerja yang dihadapi oleh guru sekolah dasar luar biasa, *Jurnal Pendidikan & Kebudayaan*. No. 43, Juli, Jakarta, 87 halaman
- Fadhilah, Fauziah Nurul, 2013, Analisis Pengaruh Karakteristik *Corporate Governance* Terhadap Kemungkinan Financial Distress, Skripsi (tidak dipublikasikan). Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang
- Gery Dessler, 2017, *Personnel Management*, diterjemahkan oleh Agus Dharman, dalam bukunya Manajemen Personal, Edisi Ketiga, Cetakan Kedua, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Greenberg, Jerald and Robert A. Baron, 2015, *Behavior in Organization*, New Jersey: Prentice Hall
- Gujarati, Darmodar, 2015, *Basics Econometrics*, Mc.Graw Hill, New York
- Hariandja, M. Tua Efendi, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi I, Gramedia, Jakarta
- Hawari, Dadang, 2017, *Manajemen Stres, Cemas dan Depresi*, Edisi I, Gramedia, Jakarta
- Hastono S.P, 2013, Analisis Data, FKM-UI, Jakarta
- Hasibuan, S.P. Malayu, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV. Haji Masagung, Jakarta, 167 halaman
- Hutami, Gartiria dan Chariri, Anis. 2011, *Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Komitmen Independensi Audit or Internal Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Inspektorat Kota Semarang)*. Tesis. Universitas Diponegoro
- Ida Ayu Paramita, Widyastary Gerianta dan Wirawan Yasa Made, 2013, *Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Kelebihan Peran pada Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik Se-Provinsi Bali)*, Jurnal, Universitas Udayana, Bali
- Istijanto, 2015, Riset Sumber Daya Manusia, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- KBBI, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: <http://kbbi.web.id/pusat>, [Diakses 15 Agustus 2019]
- Kahneman, D., 2011, *Judgment and Decision Making: A Personal View. Psychological Science*, 2, 142-145
- Kaplan, R.S. dan Anderson, S.R., 2012, *Time-Driven Activity-Based Costing: A Simpler and More Powerful Path to Higher Profit*. USA: Harvard Business School Press.
- Keraf, Sonny, 2014, *Etika Bisnis*, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Luthans, F., 2016, *Organizational Behavior*, Ninth Edition, New York : McGraw Hill
- McShane, Steven L and Mary Ann Von Glinow, 2015, *Organizational Behavior*. New York USA: McGraw-Hill

- Muhammad Javed, Muhammad Arsalan Khan, Muhammad Yasir, Suhaib Aamir, Kamran Ahmed, 2014, *Effect of Role Conflict, Work Life Balance and Job Stress on Turnover Intention: Evidence from Pakistan*, Journal of Basic and Applied Scientific Research, ISSN 2090-4304.
- Rangkuti, Freddy, 2015, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- RaposoMário and Alves Helena, 2014, *A model of university choice: an exploratory approach*,MPRA Paper no.5523 ,Management and Economic Department NECE – Research Unit
- Riduwan, 2014, *Metode & Teknik Menyusun Tesis*, Cetakan I, Alfabeta, Bandung
- Rizki Rosaputri, 2012, *Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang
- Robbins, Stephen, 2016, *Organizational Behavior*, Prentice Hall, New Jersey
- Sadili Samsudin, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pustaka Setia, Bandung
- Santosa, Purbayu Budi & Ashari, 2015, *Analisis Statistika Dengan Microsoft Excell & SPSS*, Andi Offset, Yogyakarta
- Sarwono, Jonathan, 2016, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 13.0*, Edisi I, Andi, Yogyakarta
- Salvator, Dominick, 2016, *Manajemen Ekonomi dalam Perekonomian Global*, Edisi Keempat, Erlangga, Jakarta
- Siagian, Sondang, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ke Empat, Bumi Aksara, Jakarta
- Soeratno dan Lincoln Arsyad Soeratno, & Lincoln Arsyad, 2014, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, UPP-Akademi Perusahaan YKPN : Yogyakarta
- Sudarmanto, R. Gunawan, 2015, *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Sugiono, 2015, *Statistik untuk Penelitian*, Cetakan kedua, Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Sumijatun, 2014, *Membudayakan Etika dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- T Hani Handoko, 2017, *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, Yogyakarta: BPFE