

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP
SEMANGAT KERJA PEGAWAI PADA KANTOR
SAMSAT KABUPATEN GORONTALO
OLEH**

MOH. RINALDY HUSAIN

E.21.16.150

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat ujian
Guna meraih gelar sarjana**



**PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
GORONTALO**

2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJATERHADAP
SEMANGAT KERJA PEGAWAI PADA KANTOR
SAMSAT KABUPATEN GORONTALO**

Oleh

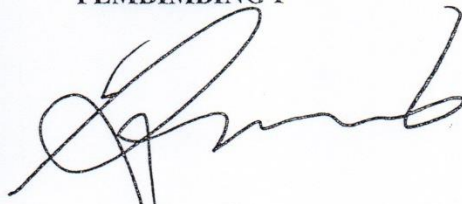
MOH. RINALDY HUSAIN

E.21.16.150


SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar sarjana
dan telah di setujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal
Gorontalo 05 februari 2021

PEMBIMBING I


Dr. Rahmawati, ST, SE, MM
NIDN : 0929117202

PEMBIMBING II


Wiwin L Husin SE.MM
NIDN : 0923088302

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJATERHADAP SEMANGAT KERJA PEGAWAI PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN GORONTALO

OLEH :

MOL RINALDY HUSAIN
E21.16.150

Diperiksa Oleh Panitia Ujian Strata Satu (S1)
Universitas Ihsan Gorontalo

1. Dr. Musafir, SE, M.Si
2. Poppy Mu'jizat, SE., MM
3. Sri Meike Jusup, SE., MM
4. Dr. Rahmisyari, ST, SE, MM
5. Wiwin L. Husin, SE., MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ariawan, S.Psi, SE., MM
NIDN : 09 220575 02

Ketua Program Studi Manajemen

Ika Zuhra Nollahan, SE., MM
NIDN : 09 220185 01

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan. Rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain. Kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh – sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan ini.

Gorontalo, 05 Februari 2021
Yang membuat pernyataan



Moh. Rinaldy Husain

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadir Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Beban kerja dan Konflik Terhadap Semangat Kerja Pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo” Usulan penelitian ini disusun sebagai penelitian guna penyusunan skripsi pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengalami berbagai kesulitan dan hambatan, namun berkat rahmat dan petunjuk dari Allah SWT serta dukunga dan sumbangan pemikiran dari segenep pihak, terutama bimbingan dari dosen pembimbing serta dorongan dari kedua orang tua yang penulis rasakan ini tas jasa-jasa yang diberikan serta tulus ikhlas, dalam usaha mencari kesempurnaan dan manfaat dari usulan penelitian ini, maka semua kesulitan dan hambatan tersebut dapat teratasi.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Kepada kedua orang tua tercinta, kakak dan keluarga yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini; Muh. Ichsan Gafffar,M.Si, selaku ketua yayasan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo; Bapak Dr.Abdul Gaffar La Tjokke,M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo; Bapak Dr.Ariawan,SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo; Ibu Dr.Rahmisyari,ST.,SE.,MM selaku pembimbing I; Ibu Wiwin L Husin, SE,MM, selaku pembimbing II; Ibu Eka Zahra Solikahan, SE.,MM,selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo.

Bapak AIPDA Jemi Yunus, SH. Selaku Baur STNK kantor SAMSAT LIMBOTO; Bapak BRIPTU Fitriyanto Kasim, Selaku Baur penomoran Kantor SAMSAT LIMBOTO; Segenap dosen dan seluruh staf akademik yang selalu membantu dalam memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan pada peneliti hingga dapat menunjang dalam penyelesaian skripsi ini; Kepada rekan-rekan SAMSAT LIMBOTO yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data, sudah membantu dalam memberikan dukungan secara moril kepada peneliti serta mengarahkan peneliti dalam pengambilan data; Terimakasih buat rekan-rekan mahasiswa jurusan manajemen yang tidak dapat disebut namanya satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi dalam proses penyusunan penelitian ini. Sahabat-sahabat, Friends till Jannah No Gibah, Rubell, Bakqueen, Hangout dan Mondugers, terimakasih telah menjadi sahabat yang baik bagi peneliti yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta doa hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik Terima kasih buat rekan-rekan mahasiswa jurusan Manajemen yang tidak dapat disebut namanya satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini. Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga bantuan, bimbingan dan arahan yang telah diberikan oleh berbagai pihak akan memperoleh imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Aamin YRA.

Gorontalo, Februari 2021

Penulis

ABSTRACT

MOH. RINALDY HUSAIN. E2116150. THE EFFECT OF WORKLOAD AND WORK CONFLICT ON EMPLOYEE'S SPIRIT AT WORK IN THE ONE-ROOF SYSTEM OFFICE OF GORONTALO DISTRICT

This study aims to determine to what extent the effect of the workload (X1) and work conflict (X2) have on the employee's spirit at work (Y) in the One-Roof System Office of Gorontalo District. The research method applies a quantitative approach. The sampling technique used in this research is simple random sampling, while the primary data collection is through a list of statements that are tested through a validity test and a reliability test. The analysis technique employed is the path analysis technique. The results of this study indicate that simultaneously the workload (X1) and work conflict (X2) have a negative on the employee's spirit at work (Y) in the One-Roof System Office of Gorontalo District, namely workload (X1) by -0.307 and work conflict (X2) by -0.172. The results of hypothesis testing indicate that partially the workload (X1) and work conflict (X2) have a significant effect on the employee's spirit at work (Y) in the One-Roof System Office of Gorontalo District with a probability value at $0.05 >$, a sig value at 0.003, and t-value at $4.429 >$, and t-table value at 1.671 for workload variable (X1), while a probability value at $0.05 > 0.020$, a sig value and t-calculated value at $3.018 >$, and t-table value at 1.671 for work conflict variable (X2).

Keywords: workload, work conflict, spirit at work

ABSTRAK

MOH. RINALDY HUSAIN. E2116150. PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP SEMANGAT KERJA PEGAWAI PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN GORONTALO.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja (X1) dan konflik kerja (X2) terhadap semangat kerja pegawai (Y) pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sampel acak sederhana, sedangkan pengumpulan data pokok yaitu melalui daftar pernyataan yang diuji melalui *validity test* dan *reliability test*. Teknik analisis yang digunakan yaitu teknik analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan beban kerja (X1) dan konflik kerja (X2) berpengaruh negative terhadap semangat kerja pegawai (Y) pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo, yakni beban kerja (X1) sebesar -0.307 terhadap semangat kerja pegawai (Y), sedangkan konflik kerja (X2) sebesar -0.172 terhadap semangat kerja pegawai (Y). Hasil pengujian hipotesis secara parsial variabel beban kerja (X1) dan konflik kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja pegawai (Y) Pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo, yakni nilai probabilitas $0,05 > \text{nilai sig } 0,003$ dan nilai $t \text{ hitung } (4,429) > \text{nilai } t \text{ tabel } (1,671)$ untuk variabel beban kerja (X1) dan nilai probabilitas $0,05 > \text{nilai sig } 0,020$ dan nilai $t \text{ hitung } (3,018) > \text{nilai } t \text{ tabel } (1,671)$ untuk variabel konflik kerja (X2).

Kata Kunci : Beban Kerja, Konflik Kerja, Semangat Kerja

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Maksud Penelitian.....	6
1.3.2 Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Manfaat teoritis.	6
1.4.2. Manfaat praktis.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS8	
2.1. Kajian Pustaka.....	8
2.1.1. Pengertian Beban Kerja.....	8
2.1.2. Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja	9
2.1.3. Indikator beban kerja.....	10
2.1.4. Efek dari Beban Kerja.....	12
2.1.5. Definisi Konflik kerja	13

2.1.6.	Penyebab-penyebab konflik antara lain :	14
2.1.7.	Bentuk-bentuk Konflik.....	14
2.1.8.	Ciri – Ciri Konflik Kerja.....	15
2.1.9.	Proses Konflik.....	15
2.1.10.	Indikator konflik kerja.....	17
2.1.11.	Pengertian Semangat Kerja	17
2.1.12.	Pentingnya Semangat Kerja.....	18
2.1.13.	Faktor- Faktor yang Menyebabkan Munculnya Semangat Kerja...	19
2.1.14.	Faktor – Faktor Untuk Mengukur Semangat Kerja.....	19
2.1.15.	Indikator Semangat Kerja.....	20
2.1.16.	Penelitian Terdahulu.....	23
2.2.	Kerangka Pemikiran	23
2.3.	Hipotesis	24
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		25
3.1.	Obyek Penelitian	25
3.2.	Metode Penelitian.....	25
3.2.1.	Metode yang digunakan	25
3.2.2.	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	25
3.2.3.	Populasi dan Sampel	27
3.2.4.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan data	28
3.2.5.	Prosedur pengujian instrumen penelitian	29
3.2.6.	Metode Analisis	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1.	Hasil Penelitian.....	33
4.1.1.	Sejarah Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo.....	33
4.1.2.	Visi dan Misi	34
4.1.3.	Analisis Karakteristik Responden	34
4.1.4.	Analisis Variabel Penelitian.....	36

4.1.5.	Hasil Uji validitas dan Reliabilitas.....	39
4.2.	Analisis Data Statistik	41
4.3.	Pengujian Hipotesis	43
4.3.1.	Beban kerja dan Konflik kerja Secara Simultan Berpengaruh Signifikan terhadap Semangat kerja (Y)	43
4.3.2.	Beban kerja Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Semangat kerja	43
4.3.3.	Konflik kerja Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Semangat kerja	44
4.4.	Pembahasan	44
4.4.1.	Pengaruh Beban kerja dan Konflik kerja Secara Simultan Terhadap Semangat kerja	44
4.4.2.	Pengaruh Beban kerja secara parsial terhadap semangat kerja	46
4.4.3.	Pengaruh Konflik kerja Terhadap Semangat kerja	48
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1.	Kesimpulan.....	51
5.2.	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN-LAMPIRAN		55

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian X.....	25
Tabel 3.2. Operasional Variabel Penelitian Y	26
Tabel 3.3. Bobot Penilaian	27
Tabel 3.4. Proporsi Jumlah Populasi	27
Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2. Distribusi Responden Menurut Usia	35
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	35
Tabel 4.4. Kriteria Interpretasi Skor.....	36
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Tentang Variabel Beban Kerja	37
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Tentang Variabel Konflik Kerja	38
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Tentang Variabel Semangat Kerja.....	38
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Beban Kerja	39
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Konflik Kerja.....	40
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Semangat Kerja...	40
Tabel 4.11. Kiefisien Jalur, Pengaruh Langsung,Pengaruh Total Variabel X1 Dan X2 Secara Simultan Terhadap Y	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3.1. Hasil Struktur Analisis Path.....	32
Gambar 4.1. Hubungan Antara X1 dan X2 terhadap Y	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Kuesioner	55
Lampiran 2	:	Data Ordinal Dan Interval Variabel Penelitian	60
Lampiran 3	:	Hasil Olahan Data	67
Lampiran 4	:	Jadwal Penelitian	69
Lampiran 5	:	Surat Keterangan Lokasi Penelitian	
Lampiran 6	:	Hasil Bebas Plagiasi	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pegawai yang bekerja pada sebuah instansi baik instansi pemerintah, swasta, dan BUMN, biasanya kegiatan yang dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan pada umumnya sering belum sesuai dengan target atau waktu yang ditetapkan. Optimal atau tidaknya aktivitas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai disebabkan karena semangat kerja pegawai. Oleh karena itu, pimpinan sebaiknya selalu berupaya meningkatkan semangat kerja pegawai

Pegawai yang memiliki semangat kerja yang tinggi. Maka semua tugas – tugas yang diberikan kepadanya bisa diselesaikan tepat pada waktu yang ditentukan, atau kemungkinan lebih cepat dari yang ditentukan. Untuk memperoleh hasil kerja yang maksimal maka pimpinan perlu memberikan dorongan kepada para pegawai agar mereka memiliki semangat kerja yang tinggi untuk melaksanakan pekerjaannya, sehingga organisasi dapat berkembang dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Tingginya semangat kerja yang dimiliki oleh pegawai maka pegawai dapat bekerja dengan perasaan yang nyaman

Dampak semangat kerja sangat besar pengaruhnya dalam kemajuan suatu instansi, jika suatu instansi dapat mencapai tujuannya, maka instansi tersebut dikatakan memiliki kinerja yang baik. Tercapainya suatu tujuan organisasi dapat tercapai karena adanya beban kerja yang diberikan kepada para pegawai disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Sebab beban kerja adalah sesuatu yang fundamental untuk mengetahui sebuah instansi

atau pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, yang akan berdampak pada semangat kerja pegawai. Di lain pihak pegawai dalam meningkatkan integritas, dalam menghadapi yang serba kompetisi ini dan agar dapat tetap mampu bertahan keberadaannya, maka dituntut untuk bekerja dengan lebih bersungguh – sungguh.

Beban kerja dan konflik kerja merupakan faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja pegawai (Pradita, 2018). Penelitian empiris membuktikan bahwa semangat kerja dapat dipengaruhi oleh beban kerja, mutasi dan kompetensi. Dimana kesimpulan dari hasil riset yang telah dilakukan bahwa beban kerja, mutasi dan kompetensi berperan dalam meningkatkan atau menurunkan semangat kerja (Novemaryl, Hendriani, dan Efni, 2019)

Pegawai dan beban kerja memiliki pengaruh terhadap instansi. Instansi harus tunduk terhadap aturan yang dibuat oleh pemerintah dan harus sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, akan tetapi instansi juga harus memperhatikan kondisi kinerja yang dimiliki oleh pegawai sehingga dengan mudah tujuan organisasi dapat dicapai sesuai dengan harapan .

“Beban kerja merupakan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam suatu periode waktu tertentu” Sunarso (dalam Jeky K. R. Roles, Sofia A. H. Sambul, 2018). Sementara “Pemendagri No.12/2008 mengatakan beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang dibebankan oleh suatu jabatan/unit perusahaan dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu”. Apabila karyawan memiliki aktivitas yang kurang, maka perasaan bosan akan muncul dalam dirinya. Begitupun sebaliknya,

apabila karyawan memiliki tuntutan pekerjaan melebihi dari pada kemampuannya, maka kelelahan yang akan timbul. (Jeky K.R Roles, Sofia A H Sambul, 2018).

Dalam suatu instansi untuk mencapai tujuannya, maka pimpinan sewaktu - waktu dapat melakukan pengarahan, tentunya tidak menutup kemungkinan terjadi perbedaan pandangan terhadap pimpinan maupun kepada sesama rekan kerja yang dapat menimbulkan konflik kerja. Konflik biasanya timbul sebagai hasil adanya masalah-masalah komunikasi, hubungan pribadi, atau struktur organisasi. Umumnya konflik bermula timbul pada salah satu pihak dibuat tidak merasa senang oleh pihak lain mengenai suatu hal yang oleh pihak pertama dianggap penting. Dalam sebuah organisasi, biasanya Konflik terjadi dalam berbagai macam, yang merintangi hubungan personal dengan kelompok. Adanya perbedaan pendapat diantara setiap individu memiliki potensi yang mengakibatkan timbulnya pergesekan, sakit hati dan lain-lain.

Konflik di dalam perusahaan tidak bisa dielakan tetapi bisa di minimalisir untuk tujuan-tujuan perusahaan agar pegawai berpikir kritis, apatis dan produktif. Menurut (Sinambela, 2016) berpandangan bahwa konflik kerja memengaruhi emosi positif atau negatif dari setiap pegawai yang meliputi bagaimana tingkah laku pegawai dalam organisasi.

Riset yang dilakukan sebelumnya menunjukkan dimana konflik kerja berpengaruh signifikan dan memiliki arah negatif terhadap semangat kerja, artinya, jika semakin tinggi konflik kerja maka semangat kerja karyawan semakin rendah. (Fahmi, 2017) Temuan penelitian oleh Afrizal dkk, menunjukkan bahwa

secara bersama variabel independen (stress kerja, konflik kerja mempengaruhi variabel terikat.

Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo merupakan salah satu kantor pemerintah Daerah dalam melayani masyarakat. Tentunya dalam melayani masyarakat dituntut untuk memiliki kemampuan, salah satunya dengan memperhatikan faktor tenaga kerja. Namun kenyataan yang terjadi belum sesuai yang seperti diharapkan. Permasalahan yang dialami oleh tenaga kerja adalah masih rendahnya semangat kerja pegawai. Sesuai dengan hasil observasi serta wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada subjek, informasi yang berkaitan dengan semangat kerja pegawai pada kantor Samsat kabupaten Gorontalo, mengatakan bahwa semangat kerja pegawai masih rendah. Rendahnya semangat kerja pegawai dapat dilihat seperti masih sering terjadi perilaku yang agresif yang dapat menimbulkan frustasi sehingga pegawai sering kurang konsentrasi dan kurang ketelitian dalam melaksanakan pekerjaannya, adanya kesan yang kurang menyenangkan dalam bekerja, lingkungan kerja yang kurang menyenangkan dalam bekerja, masih ada pegawai yang kurang menyesuaikan diri dengan teman lainnya , kurang adanya yang saling mendukung dalam mengerjakan pekerjaan sebagai tim, masih ada pegawai yang belum sepenuhnya bertanggung jawab dalam hal ini sering menunda – nunda pekerjaan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, karena biasanya membawa ego dalam bekerja, adanya kebijakan pimpinan yang kurang sesuai dengan keinginan bawahan, seperti ketika ada kebebasan untuk memberikan pendapat ketika rapat, pegawai tidak mengeluarkan pendapat apapun sehingga kadang menimbulkan konflik

peran diantara para pegawai. Rendahnya semangat kerja pegawai diduga disebabkan karena beban kerja yang berlebihan dan konflik kerja yang sering muncul, sehingga memicu rendahnya semangat kerja pegawai.

Oleh karena itu beban kerja dan konflik kerja harus menjadi perhatian yang utama karena dengan mengetahui permasalahan kerja pada pegawai maka akan berdampak baik pada organisasi, Organisasi yang ada pada saat ini berkompetisi untuk menjadi yang terbaik dan memiliki sejumlah prestasi Berdasarkan pertimbangan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian "Pengaruh beban kerja dan konflik kerja terhadap semangat kerja pegawai pada Kantor samsat kabupaten Gorontalo".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan bahwa :

1. Seberapa besar pengaruh beban kerja dan konflik kerja secara simultan terhadap semangat kerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo.
2. Seberapa besar pengaruh beban kerja secara parsial terhadap semangat kerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo.
3. Seberapa besar pengaruh konflik kerja secara parsial terhadap semangat kerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data berupa variabel beban kerja, konflik kerja, dan variabel semangat kerja pegawai.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja dan konflik kerja secara simultan terhadap semangat kerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja secara parsial terhadap semangat kerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh konflik kerja secara parsial terhadap semangat kerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.4.1. Manfaat teoritis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas cakrawala dan wawasan pengetahuan yang lebih mendalam tentang semangat kerja pegawai sehingga dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan teori manajemen.

1.4.2. Manfaat praktis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi organisasi/instansi khususnya pihak manajemen Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo dalam meningkatkan efektivitas pelayanannya.

1. Manfaat bagi Peneliti. Hasil penelitian ini sebagai bagian dari aplikasi teoritis yang penulis peroleh selama proses akademik, serta dapat menjadi acuan bagi peneliti yang relevan dengan masalah yang diteliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Pengertian Beban Kerja

Menurut Mulyasa (dalam Suharti Ningsih, 2017), “beban kerja yaitu tingkat rata-rata jenis pekerjaan masing - masing dalam pada periode waktu yang ditentukan. Memperkirakan beban kerja dari masing-masing satuan organisasi dapat dilakukan berdasarkan perhitungan atau berdasarkan pengalaman”. Adapun menurut, (Suharti Ningsih, 2017) “analisis beban kerja adalah penentuan jumlah pekerja yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam jangka waktu tertentu”.

Sedangkan menurut (Pradita, 2018) “Beban kerja adalah yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya”. Hal ini berarti bahwa setiap aktivitas merupakan beban bagi yang bersangkutan. Dan setiap beban kerja yang diterima oleh seseorang harus disesuaikan atau diseimbangkan kemampuan seseorang baik dari kemampuan fisik, maupun keterbatasan seseorang yang menerima beban tersebut

Lain halnya yang dikatakan oleh Sunarso (2010, dalam Jeky K. R Roles, Sofia A H Sambul, 2018) “ bahwa Beban kerja merupakan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam suatu periode waktu tertentu”. Sedangkan Permendagri No.12/2008 (Jeky K.R Roles,

Sofia A H Sambul, 2018) “mengatakan beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang dibebankan oleh suatu jabatan/unit perusahaan dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu, apabila karyawan memiliki aktivitas yang kurang, maka perasaan bosan akan muncul dalam dirinya, begitupun sebaliknya, apabila karyawan memiliki tuntutan pekerjaan melebihi dari pada kemampuannya, maka kelelahan yang akan timbul”. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu “beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (over capacity) dan beban kerja yang terlalu rendah (under capacity)”. (Jeky K.R Roles, Sofia A H Sambul, 2018)

Dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah seberapa besar kemampuan dan tanggung jawab seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu untuk dikerjakan dengan baik untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.2. Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Pada dasarnya faktor yang dapat mempengaruhi beban kerja adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor eksternal beban kerja adalah beban yang timbul diluar tubuh manusia. Beban kerja eksternal adalah pekerjaan yang dilaksanakan yang sifatnya fisik misalnya: beban kerja, peralatan dan fasilitas kerja, keadaan lingkungan kerja, dan lain-lain. Selain itu organisasi yang terdiri dari: lama waktu kerja, jam waktu, kerja ekstra, dan lain-lain serta lingkungan kerja yang meliputi: temperatur, kekuatan atau semangat pencahayaan, kekerabatan antara rekan kerja. Semua aspek ini biasa disebut *stressor*.

Sedangkan faktor internal beban kerja adalah faktor yang bersumber dari dalam diri manusia sebab akibat dari gerakan (reaksi) dari beban kerja eksternal. Reaksi diri manusia disebut dengan *strain*. Berat ringannya faktor internal beban kerja secara objektif maupun subjektif dapat dinilai. Secara objektif dapat dinilai dari perubahan reaksi fisiologis, sedangkan secara penilaian dapat dilakukan dengan cara perubahan reaksi psikologis dan perubahan Tingkah laku.

Oleh sebab itu secara subjektif faktor internal erat hubungannya dengan harapan, keinginan, kepuasan serta penilaian subjektif lainnya. Kesimpulannya bahwa faktor internal meliputi: Faktor jenis kelamin, umur, bentuk tubuh, keadaan kesehatan, faktor gizi. Faktor psikis; motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan (Pradita, 2018).

Sedangkan Beban kerja dipengaruhi oleh 2 faktor, Menurut Manuaba (dalam Suharti Ningsih, 2017) yaitu :

- 1 Faktor eksternal, yaitu : beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti; tugas - tugas yang bersifat fisik, organisasi kerja, dan lingkungan kerja.
- 2 Faktor internal : meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi kesehatan) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

2.1.3. Indikator beban kerja

Untuk mendapatkan informasi mengenai Indikator beban kerja berdasarkan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu satu tahun. Pengukuran beban kerja dapat dilakukan dalam berbagai prosedur, namun Indikator yang dikemukakan oleh, (Pradita, 2018) yaitu:

1. Target yang harus dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2. Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang dan kerusakan pada mesin produksi, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

3. Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Sedangkan menurut (Pradita, 2018) Beban kerja merupakan Sejumlah aktivitas yang harus diselesaikan dalam periode waktu yang telah ditentukan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan. Yang memiliki 3 indikator, yaitu:

1. Beban waktu (time load), menunjukkan jumlah waktu yang ditentukan dalam pelaksanaan tugas perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas.
2. Beban usaha mental (mental effort load), ialah sejumlah usaha mental yang harus disiapkan untuk melaksanakan suatu pekerjaan.

- 3 Beban tekanan psikologis (psychologis stress load) ialah tingkat risiko pekerjaan, kebingungan dan frustrasi yang ditunjukkan

2.1.4. Efek dari Beban Kerja

Dampak yang ditimbulkan adalah kelelahan baik fisik atau psikis yang ditimbulkan apabila pekerjaan yang diberikan terlalu berlebihan diluar kemampuannya sebaliknya jika pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak yang menyebabkan kejenuhan. Kejenuhan dalam rutinitas sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit menimbulkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja (Pradita, 2018).

Dampak negatif dan kelebihan beban kerja menurut (Pradita, 2018) “beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan tenaga kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi pegawai”. Dampak negatif tersebut adalah:

1. Mutu pekerjaan menurun

Beban kerja yang berlebihan yang tidak diimbangi dengan kemampuan pekerja, kelebihan beban kerja akan menimbulkan menurunnya mutu pekerjaan sebab turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga hasil kerja tidak sesuai dengan standar akibat dari kelelahan fisik

2. Keluhan pelanggan/masyarakat

Keluhan masyarakat/pelanggan yang ditimbulkan karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. seperti harus antri, pelayanan yang tidak memuaskan.

3. Absensi yang meningkat

Pegawai yang terlalu lelah, capek atau sakit merupakan akibat dari beban kerja yang terlalu banyak. Hal ini akan menimbulkan efek buruk bagi kelancaran dalam bekerja karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan

2.1.5. Definisi Konflik kerja

Beberapa pendapat lain tentang konflik kerja yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya :

- Winardi (2004:384 dalam Sinambela, 2016), “Konflik merupakan suatu situasi, dimana terdapat berbagai tujuan atau berbagai emosi yang tidak sesuai satu sama lain, pada diri beberapa individu atau antara beberapa individu yang kemudian menyebabkan timbulnya pertentangan”.
- Rahim (2011:16 dalam Sinambela, 2016) dalam buku Manajemen Konflik dalam organisasi menyatakan bahwa “Konflik adalah suatu proses interaktif yang termanifestasi dalam hal-hal seperti ketidakcocokan, ketidaksetujuan, atau kejanggalan baik di intra individu maupun interentitas sosial seperti individu, kelompok, ataupun organisasi”.
- Sunyoto (2012:218 dalam Sinambela, 2016) menjelaskan bahwa, “Konflik adalah ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok- kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama atau menjalankan kegiatan bersama-sama atau karena mereka mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda”.

Berdasarkan pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa konflik kerja

adalah adanya perbedaan pandangan antara dua orang atau lebih di dalam organisasi disebabkan adanya perbedaan pendapat, serta persaingan untuk memperebutkan jabatan untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.6. Penyebab-penyebab konflik antara lain :

1. Komunikasi, merupakan pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang sulit dimengerti, atau informasi yang mendua dan tidak lengkap, serta gaya individu manajer yang tidak konsisten.
2. Struktur merupakan pertentangan kekuasaan antar bagian dengan kepentingan-kepentingan atau sistem penilaian yang berbeda, adanya pertarungan dalam merebut sumber daya yang terbatas, atau
3. Pribadi yaitu adanya perbedaan tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi pegawai dengan tingkah laku yang diperankan dalam posisi mereka, dan perbedaan dalam nilai – nilai persepsi.

2.1.7. Bentuk-bentuk Konflik

Bentuk-bentuk konflik yang biasa terjadi dalam perusahaan diantaranya yaitu meliputi :

1. Konflik hierarki , yaitu konflik yang terjadi pada tingkat hierarki perusahaan. misalnya, konflik antara komisaris dengan direktur utama, pimpinan dengan karyawan, pengurus dengan anggota koperasi, pengurus dengan karyawan dan lain-lain.
2. Konflik fungsional (*functional conflict*), yaitu konflik yang terjadi dari seluruh bagian - bagian dalam perusahaan

2.1.8. Ciri – Ciri Konflik Kerja

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Wahyudi (dalam Nawawi,2010), ada ciri-ciri yang ditunjukkan oleh organisasi dalam aktivitasnya yang mengalami konflik kerja yaitu:

1. Antara individu dan kelompok terdapat perbedaan persepsi
2. Adanya perbedaan pendapat dalam menafsirkan program organisasi dalam mencapai tujuan
3. Antara individu dan kelompok memiliki perbedaan mengenai norma dan nilai
4. Mencegah kelompok lain serta saling mendapatkan sumber daya yang terbatas
5. Munculnya ide, gagasan, pemikiran, dalam mencapai tujuan organisasi saling dipertentangkan

2.1.9. Proses Konflik

Proses awal timbulnya konflik yaitu adanya perasaan kecewa. Perasaan kecewa tidak mesti dituangkan secara terbuka, dan umumnya gejala akan terjadinya konflik tidak diketahui oleh individu maupun kelompok. Selanjutnya masing - masing pihak merasa adanya konflik yang terjadi. Dalam organisasi muncul iklim ingin memenangkan suatu persaingan dan berusaha mencegah pihak lain . Antara *personal* dan kelompok saling merebutkan dana, informasi, fasilitas kerja sumber daya organisasi yang terbatas, peralatan kerja dan lain-lain. Dalam kondisi konflik kerja sudah nampak, secara lisan mereka

berdebat, beragumen, bertengkar, diam, serta secara nampak mereka tingkah laku berarti bermusuhan, bersaing, dan saling mengganggu sehingga kelangsungan organisasi dapat terganggu (terancam)

Oleh karena itu *manager* selaku pimpinan bertanggung jawab untuk *memanag konflik* yang terjadi dalam organisasi. Kenyataan yang membuktikan bahwa didalam organisasi selalu muncul adanya konflik dan tidak bisa dihindari. Tugas manager adalah memberikan arahan serta bagaimana *memanag konflik* agar tetap bernilai positif agar organisasi tetap berlangsung

Apabila konflik tidak dapat *dimaneg* dengan baik, akan menimbulkan masing - masing pihak yang terlibat dalam konflik menjadi kurang kondusif dalam lingkungan kerja, turunnya motivasi dalam melaksanakan pekerjaan, serta semangat kerja menurun. Sebaliknya, bila konflik kerja dapat dikelola dengan baik, maka kondisi kerja menjadi harmonis, serta *critical* dalam mencapai tujuan organisasi, pegawai selalu berupaya untk melaksanakan pekerjaannya dengan sebaik – baiknya baik untuk kepentingan *personal* maupun untuk kepentingan organisasi (Nawawi, 2010).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa konflik merupakan sebuah langkah yang dinamis. Artinya bahwa, apabila terjadi pertentangan antara dua pihak, terdapat serangkaian waktu dan kejadian. Baimana cara untuk mengartikan konflik sebagai suatu proses, yaitu dengan menggunakan cara yang diajukan oleh Pondy yaitu *conflict episode* (episode konflik). Apabila didalam organisasi terjadi (*overleaping problem*) maka akan menimbulkan kehancuran pada organisasi tersebut dengan demikian oragnisasi tersebut tidak akan berlangsung., dan

kemungkinan tidak dapat melakukan aktivitas dalam menghadapi perubahan lingkungan (Gibson,). Oleh sebab itu, dibutuhkan sebuah *konflik management* untuk menyelesaikan konflik kerja tersebut.

2.1.10. Indikator konflik kerja

(Suharti Ningsih, 2017) bahwa adapun Indikator konflik kerja yaitu ; 1) tekanan kerja, 2) tuntutan tugas, 3) kurangnya kebersamaan antar karyawan, dan 4) kesibukan dalam pekerjaan.

2.1.11. Pengertian Semangat Kerja

Menurut (Handayani, 2017) “Semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat, sehingga dengan demikian pekerjaannya akan lebih dapat diharapkan selesai dengan cepat dan lebih baik”. Pendapat lain yang dikemukakan Handoko (dalam Zuraida, Novitasar, & Sudarman, 2013) bahwa yang dimaksud dengan semangat kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya”.

“Semangat kerja atau moral kerja merupakan sikap kesediaan perasaan yang memungkinkan seorang karyawan untuk menghasilkan kerja yang lebih banyak dan tanpa menambah kelelahan, yang menyebabkan karyawan dengan antusias ikut serta dalam kegiatan-kegiatan dan usaha-usaha kelompok sekerjanya, dan membuat karyawan tidak mudah terkena pengaruh dari luar, terutama dari orang-orang yang mendasarkan sasaran mereka itu atas anggapan bahwa satu-satunya kepentingan pemimpin perusahaan itu terhadap dirinya untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya darinya dan

memberi sedikit mungkin”.(Handayani, 2017)

Simpulan yang dapat ditarik oleh penulis bahwa semangat kerja merupakan kesediaan seseorang untuk bekerja sama dalam melaksanakan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab dan disiplin sesuai dengan kemampuan dan kemauannya untuk mencapai tujuan organisasi

2.1.12. Pentingnya Semangat Kerja

Pentingnya semangat kerja bagi suatu organisasi atau perusahaan menurut (Pradita, 2018), ada beberapa alasan yang mendasar diantaranya:

1. Pekerjaan yang diberikan kepadanya atau ditugaskan kepadanya akan dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat dan lebih cepat, jika karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi.
2. Tentunya dapat mengurangi angka absensi (bolos) atau tidak bekerja karena malas, karena karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi.
3. Pihak organisasi atau perusahaan memperoleh keuntungan dan sudut kecilnya angka kerusakan, karena seperti diketahui bahwa semakin tidak puas dalam bekerja, semakin tidak bersemangat dalam bekerja, maka semakin besar pula angka kerusakan, karena adanya semangat kerja yang tinggi yang dimiliki oleh karyawan
4. Otomatis tenaga kerja akan merasa betah (senang) bekerja, sehingga karyawan tersebut tidak ingin pindah ketempat lain, dengan demikian berarti semangat kerja yang tinggi akan dapat menekan angka perpindahan tenaga kerja atau perputaran karyawan
5. Karyawan yang mempunyai semangat kerja yang - tinggi mempunyai

kecenderungan bekerja dengan hati-hati dan teliti, sehingga sesuai dengan prosedur kerja yang ada di organisasi atau perusahaan tersebut, sehingga dapat mengurangi angka kecelakaan

2.1.13. Faktor- Faktor yang Menyebabkan Munculnya Semangat Kerja

Menurut Zainun (1986), penyebab munculnya semangat kerja karyawan karena ada beberapa faktor seperti :

1. Hubungan yang kondusif diantara pimpinan dan bawahan, terutama pimpinan yang sehari-hari langsung berhubungan dan berhadapan dengan karyawan selaku bawahannya.
2. Adanya kepuasan kerja terhadap pekerjaan yang diberikan.
3. Lingkungan kerja yang kondusif dengan sesama rekan kerja.
4. Memiliki perasaan bermanfaat bagi tercapainya tujuan organisasi
5. Adanya kepuasan material yang memadai sebagai imbalan yang dirasakan adil terhadap jerih payah yang diberikan kepada organisasi.
6. Adanya rasa aman, jaminan kepastian, serta perlindungan terhadap segala sesuatu yang dapat membahayakan dirinya dan karir dalam pekerjaannya.

2.1.14. Faktor – Faktor Untuk Mengukur Semangat Kerja

Menurut (Darmawan, 2013:80 dalam Handayani, 2017) faktor-faktor untuk mengukur semangat kerja adalah :

1. Absensi

Karena absensi menunjukkan ketidakhadiran karyawan dalam tugasnya. Hal ini termasuk waktu yang hilang karena sakit, kecelakaan, dan pergi meninggalkan pekerjaan karena alasan pribadi tanpa diberi i wewenang. Yang

tidak diperhitungkan sebagai absensi adalah diberhentikan untuk sementara, tidak ada kerjaan, cuti yang sah, atau periode libur, dan pemberhentian kerja.

2. Kerja sama

Kerja sama dalam bentuk tindakan kolektif seseorang terhadap orang lain. Kerjasama dapat dilihat dari kesediaan karyawan untuk bekerja sama dengan rekan kerja atau dengan atasan mereka berdasarkan untuk mencapai tujuan bersama. Selain itu, kerjasama dapat dilihat dari kesediaan untuk saling membantu diantara rekan sekerja sehubungan dengan tugas-tugasnya dan terlihat keaktifan dalam kegiatan organisasi.

3. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

4. Kedisiplinan

Kedisiplinan sebagai suatu sikap dan tingkah laku yang sesuai peraturan organisasi dalam bentuk tertulis maupun tidak. Dalam prakteknya bila suatu organisasi telah mengupayakan sebagian besar dari peraturan- peraturan yang ditaati oleh sebagian besar karyawan, maka kedisiplinan telah dapat ditegakkan.

2.1.15. Indikator Semangat Kerja

Menurut Nitisemito (1992), Indikator semangat kerja antara lain sebagai berikut:

1. Rendahnya produktivitas kerja

Menurunnya produktivitas dapat terjadi karena kemalasan, menunda

pekerjaan, dan sebagainya. Bila terjadi penurunan produktivitas, maka hal ini berarti indikasi dalam organisasi tersebut telah terjadi penurunan semangat kerja.

2. Tingkat absensi yang naik atau tinggi

Pada umumnya, bila semangat kerja menurun, maka karyawan dihindangi rasa malas untuk bekerja. Apalagi kompensasi atau upah yang diterimanya tidak dikenakan potongan saat mereka tidak masuk bekerja. Dengan demikian dapat menimbulkan penggunaan waktu luang untuk mendapatkan penghasilan yang lebih tinggi, meski hanya untuk sementara.

3. *Labour turnover* atau tingkat perpindahan karyawan yang tinggi

Keluar masuk karyawan yang meningkat terutama disebabkan karyawan mengalami ketidaksenangan atau ketidaknyamanan saat mereka bekerja, sehingga mereka berniat bahkan memutuskan untuk mencari tempat pekerjaan lain yang lebih sesuai dengan alasan mencari kenyamanan dalam bekerja. Manajer harus waspada terhadap gejala - gejala seperti ini.

4. Tingkat kerusakan yang meningkat

Meningkatnya tingkat kerusakan sebenarnya menunjukkan bahwa perhatian dalam pekerjaan berkurang. Selain itu dapat juga terjadi kecerobohan dalam pekerjaan dan sebagainya. Dengan naiknya tingkat kerusakan merupakan indikasi yang cukup kuat bahwa semangat kerja telah menurun.

5. Kegelisahan dimana-mana

Kegelisahan tersebut dapat berbentuk ketidaktenangan dalam bekerja,

keluh kesah serta hal-hal lain. Terusiknya kenyamanan karyawan memungkinkan akan berlanjut pada perilaku yang dapat merugikan organisasi itu sendiri.

6. Tuntutan yang sering terjadi

Tuntutan merupakan perwujudan dan ketidakpuasan, di mana pada tahap tertentu akan menimbulkan keberanian untuk mengajukan tuntutan Organisasi harus mewaspadaai tuntutan secara massal dan pihak karyawan.

7. Pemogokan

Pemogokan adalah wujud dan ketidakpuasan, kegelisahan dan sebagainya. Jika hal ini terus berlanjut maka akan berujung ada munculnya tuntutan dan pemogokan

Sedangkan Dimensi-dimensi dan indikator-indikator dan semangat kerja menurut (Pradita, 2018) yaitu:

- a. Kurangnya perilaku yang agresif:
 - Konsentrasi Kerja
 - Ketelitian
- b. Individu bekerja dengan perasaan menyenangkan:
 - Kebanggaan karyawan
 - Kepuasan Karyawan
- c. Menyesuaikan diri dengan teman-teman sekerja:
 - Perilaku yang baik terhadap atasan dan rekan kerja

d. Keterlibatan ego dalam bekerja:

- Tanggung Jawab
- Lancarnya aktivitas

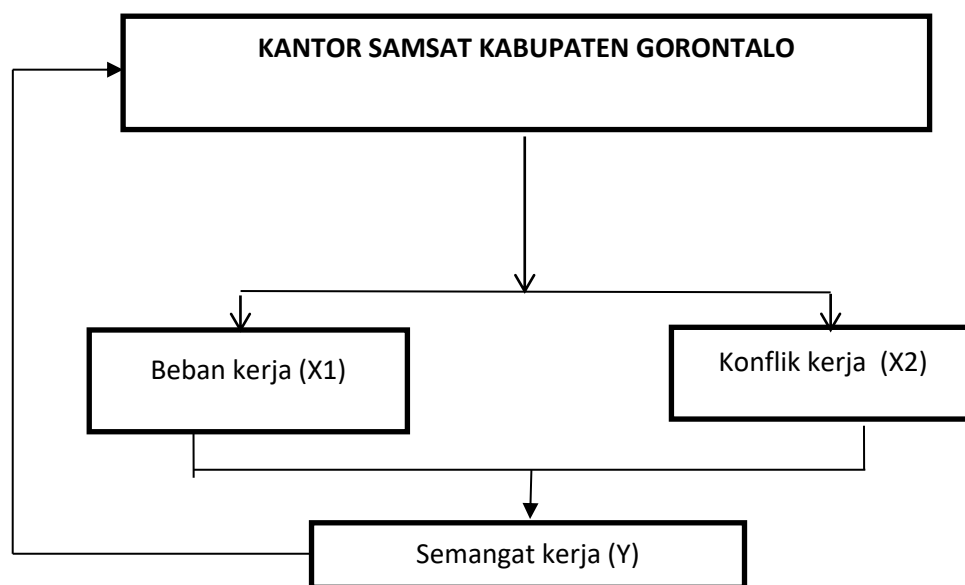
2.1.16. Penelitian Terdahulu

1. Pengaruh beban kerja, dan konflik kerja terhadap semangat kerja Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara parsial, beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap semangat kerja karyawan dan konflik kerja berpengaruh secara signifikan terhadap semangat kerja, begitu juga dengan beban kerja dan konflik kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan. (Pradita, 2018)
2. Pengaruh stress kerja dan konflik kerja terhadap semangat kerja karyawan membuktikan adanya pengaruh stress kerja dan konflik kerja terhadap semangat kerja karyawan. (Husni Fauzi, 2013)

2.2. Kerangka Pemikiran

Sumber daya manusia merupakan roda penggerak dalam menjalankan aktivitas suatu organisasi. Agar mampu menghadapi persaingan, dan dapat mempertahankan keberadaan suatu instansi/kantor, mereka dituntut untuk bekerja dengan lebih giat dan penuh semangat. Elemen yang mampu mempengaruhi semangat kerja adalah beban kerja dan konflik kerja. Pengarahan kepada pegawai yang dilakukan dalam mencapai tujuan setiap waktu dapat menimbulkan perbedaan pendapat kepada pimpinan maupun kepada sesama rekan kerja yang dapat menimbulkan permasalahan kerja yaitu konflik kerja. Beban kerja dan konflik kerja harus menjadi perhatian yang utama karena dengan

mengetahui permasalahan kerja pada pegawai maka akan berdampak baik pada instansi/kantor, terlebih lagi pada saat ini persaingan bisnis sangat tinggi. Perusahaan yang ada pada saat ini berkompetisi untuk menjadi yang terbaik dan memiliki sejumlah prestasi. Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka pemikiran

2.3. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini adalah bahwa :

1. Diduga beban kerja (X1) dan konflik kerja (X2) secara simultan berpengaruh terhadap semangat kerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo
2. Diduga beban kerja (X1), secara parsial berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo

3. Diduga konflik kerja (X2), secara parsial berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini yaitu beban kerja (X1) dan konflik kerja (X2) serta semangat kerja (Y) yang dilakukan pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini diperkirakan berlangsung selama 3 bulan dimulai dari pengedaran kuesioner sampai pada analisis hasil penelitian.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Metode yang digunakan

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Kerlinger (dalam Riduwan, 49:2014).

3.2.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel dimaksudkan untuk menetapkan indikator-indikator dari variabel penelitian. Matriks definisi operasional variabel penelitian akan diperlihatkan pada tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1. Matriks Operasionalisasi Variabel Penelitian X

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Beban Kerja (X1)	1. Target yang ingin dicapai	<ul style="list-style-type: none">- besarnya target kerja yang diberikan untuk diselesaikan- Hasil kerja yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu	Ordinal
	2. Kondisi pekerjaan	<ul style="list-style-type: none">- Sarana yang memadai- Mengatasi kesulitan dalam bekerja	

	3. Standar pekerjaan	- Beban kerja yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu	
Konflik kerja (X2)	1. Tekanan kerja	- Melimpahkan tugas	Ordinal
	2. Tuntutan tugas	- Tekanan kerja yang berlebihan	
	3. Kurangnya kebersamaan keluarga	- Waktu untuk pekerjaan lebih banyak dari pada keluarga	
	4. Sibuk dengan pekerjaan	- Lebih banyak waktu dikantor dari pada dirumah	

Sumber : X1: (Suharti Ningsih, 2017)

X2 : (Pradita, 2018)

Tabel 3.2. Matriks Operasionalisasi Variabel Penelitian Y

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Semangat Kerja (Y)	1. Kurangnya perilaku agresif	- Konsentrasi kerja. - Ketelitian.	Ordinal
	2. Bekerja dengan menyenangkan	- Perasaan bangga - Kepuasan pegawai	
	3. Penyesuaian diri dengan rekan kerja	- Perlakuan yang baik dengan rekan kerja - Perlakuan yang baik dengan pimpinan	
	4. Keterlibatan ego dalam bekerja	- Tanggung jawab - Lancarnya aktivitas	

Sumber : (Pradita, 2018)

Berdasarkan tabel operasionalisasi diatas, maka akan diukur dengan menggunakan skala likert, yang dipakai sebagai kuesioner dengan menggunakan 5 (lima) pilihan. Setiap pilihan akan diberikan skor yang berbeda seperti tampak dalam tabel berikut :

Tabel 3.3. Pernyataan dengan Skala Likert

Pernyataan	Kategori	Bobot
Sangat setuju/ selalu	A	5
Setuju/ sering	B	4
Kurang setuju/kadang-kadang	C	3
Tidak setuju/ jarang	D	2
Sangat tidak setuju/ tidak pernah	E	1

3.2.3. Populasi dan Sampel

3.2.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sugiono (dalam Agastya & Satrya, 2018) Dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo sebanyak 37 orang yang terdiri dari Dispenda 31 orang (PNS 21 orang dan tenaga honor sebanyak 10 orang), kepolisian 5 orang dan Jasaraharja 1 orang Untuk lebih jelasnya proposi populasi dapat dilihat pada table 3.3.berikut ini :

Tabel 3.4. Proporsi jumlah populasi

No	Bagian	Jumlah
1	Dispenda	31
2	Kepolisian	5
3	Jasaraharja	1
Total		37

Sumber : Data sekunder

3.2.3.2. Sampel

Sampel yaitu bagian dari keseluruhan karakteristik oleh populasi tersebut. Jika populasinya besar dan tidak mampu meneliti semua populasi tersebut, maka peneliti menarik sampel dari populasi tersebut. Karena populasi sedikit dalam

penelitian ini maka Penelitian ini menggunakan sampel total atau sampel yang sebesar populasinya sebanyak 37 orang.

3.2.4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan data

3.2.4.1. Sumber data

Sumber data. dalam penelitian ini data yang dikumpulkan ada dua macam, yaitu :

- Data Primer : Data ini bersumber dari responden secara langsung. Dalam prakteknya diperoleh dari wawancara dan jawaban responden pada kuesioner yang telah diberikan. Selain itu dari pengamatan langsung terhadap situasi lokasi penelitian.
- Data Sekunder : Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen data statistik, buku-buku, majalah, koran dan keterangan lainnya yang ada kaitannya dengan obyek penelitian yang penulis lakukan pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo, misalnya srtuktur organisasi dan visi misi organisasi

3.2.4.2. Teknik Pengumpulan Data

Adapun dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- Observasi : melakukan pengamatan dan pencatatan untuk mengamati keadaan responden sehingga dapat diketahui keadaan sesungguhnya dari aktivitas sehari-hari yang dilakukan oleh responden.
- Wawancara : adalah proses tanya jawab lisan yang diarahkan pada masalah tertentu sesuai dengan objek penelitian yang terdiri dari dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara ini akan dilakukan

pada pegawai Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo yang lebih mengetahui tentang keadaan sehari-hari. Hal ini dilakukan untuk mendukung data yang sudah ada dari penyebaran kuesioner.

- Angket : Suatu penelitian mengenai suatu masalah yang dilakukan dengan jalan mengedarkan suatu pertanyaan berupa formulir, diajukan secara tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban tertulis.

3.2.5. Prosedur pengujian instrumen penelitian

Untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati secara obyektif harus diperlukan suatu instrument. Dengan menggunakan alat ukur yang valid dan andal (reliable). Untuk meyakinkan bahwa instrument yang baik dan andal maka harus diuji validitas dan reabilitasnya sehingga bila digunakan menghasilkan data yang akurat dan obyektif.

3.2.5.1. Uji validitas

Untuk mengetahui sah atau validnya suatu alat ukur, maka digunakan uji validitas. Dikatakan valid suatu angket jika pernyataan mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak dipakai dalam penelitian/gugur. Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus pearson product moment sebagai berikut :

$$r_{XY} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X). (\sum Y)}{\sqrt{\{ n. \sum x^2 \}. \{ n. \sum Y^2 - (\sum y)^2 \}}}$$

Dimana :

r = Angka korelasi

X = skor pertanyaan (ke-n) variabel X

Y = skor pertanyaan (ke-n) variabel Y

n = jumlah responden

3.2.5.2. Uji Reabilitas

Untuk mengukur suatu angket yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk maka dilakukan suatu uji yang disebut uji reliabilitas. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk melihat keandalan atau tidak andal suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien alpha dan apabila koefisien alphanya lebih besar dari 0.60 maka semua pernyataan tersebut dinyatakan andal (reliabel). Uji reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Alpha Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{(k - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum si^2}{st} \right\}$$

Keterangan :

k = Jumlah instrument pertanyaan

$\sum si^2$ = Jumlah varians dalam setiap instrument

s = Varians keseluruhan instrument

3.2.5.3. Konversi Data

Untuk dapat diolah menjadi analisis jalur yang merupakan pengembangan dari analisis regresi berganda, data ordinal yang biasanya didapat dengan menggunakan skalar likert, dan lain-lain (skor kuesioner), maka terlebih dahulu

data ini harus ditransformasikan menjadi data interval, salah satu cara yang dapat digunakan adalah Method Of Succesive Interval (MSI). Langkah-langkah MSI sebagai berikut:

1. Membuat frekuensi dari tiap butir jawaban pada masing-masing kategori pertanyaan.
2. Membuat proporsi dengan cara membagi frekuensi dari setiap butir jawaban dengan seluruh jumlah responden.
3. Membuat proporsi kumulatif .
4. Menentukan nilai Z untuk setiap butir jawaban, berdasarkan nilai frekuensi yang telah diperoleh dengan bantuan tabel zriiel.
5. Menghitung nilai skala dengan rumus

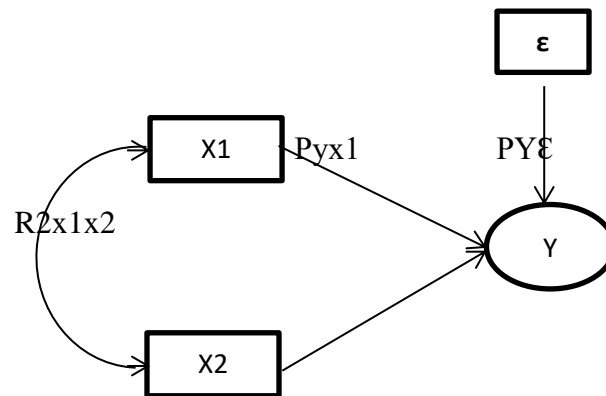
$$Skala (i) = \frac{Z_{riil} (i - 1) - Z_{riil} (i)}{Prop Kum (i) - Prop Kum (i - 1)}$$

6. Penyertaan nilai skala. Nilai penyertaan inilah yang disebut skala interval dan dapat digunakan dalam perhitungan analisis regresi.

3.2.6. Metode Analisis

Metode Analisis dimaksudkan dalam penelitian ini adalah untuk mengukur besarnya beban kerja (X1) dan konflik kerja (X2) yang mempengaruhi tingkat semangat kerja pegawai pada Kantor Samsat kabupaten Gorontalo.

Untuk memastikan sub-sub variabel apakah ada pengaruh beban kerja dan konflik kerja terhadap semangat kerja pegawai maka pengujian dilakukan dengan uji analisis jalur, dengan terlebih dahulu mengkonversi data ordinal ke skala interval serta analisa jalur dapat dilihat gambar berikut ini :



Gambar 3.1. Hasil Struktur Analisis Path

Keterangan :

X1 = Beban kerja

X2 = Konflik kerja

Y = Semangat kerja pegawai

ϵ = Variabel lain yang mempengaruhi Y

Dari gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa beban kerja (X1), berpengaruh langsung terhadap semangat kerja pegawai (Y), beban kerja (X2) berpengaruh langsung terhadap semangat kerja pegawai (Y) beban kerja (X1) memiliki hubungan korelasi dengan beban kerja (X2) serta terdapat variabel luar yang tidak diteliti namun turut mempengaruhi variabel Y yang dinyatakan dengan simbol epsilon (ϵ). Dengan adanya struktur jalur di atas, maka dapat dibuat persamaan fungsional yaitu ; $Y = Pyx1 + Pyx2 + Py\epsilon$

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Sejarah Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo

Lahirnya Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) diawali oleh sebuah gagasan brilian yang disampaikan pada forum penataran parapimpinan Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Se-Indonesia pada bulan April 1976 di Jakarta. Hasil penataran menghasilkan suatu rekomendasi berupa usulan kepada pemerintah, khususnya pimpinan Departemen Dalam Negeri agar SAMSAT dijadikan sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) / Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) untuk seluruh Indonesia. Terbentuknya SAMSAT ditandai dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri NO.POL KEP/13/XXI/76 Nomor: KEP-1693/MK/IV/12/1976; 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerjasama antara Pemerintah Daerah Tingkat I, Komandi Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor Sistem SAMSAT yang dikelola oleh tiga instansi berbeda maka untuk memudahkan dalam koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan dibentuk Tim Pembina SAMSAT Pusat yang berkedudukan di Jakarta dan Provinsi yang berkedudukan di Ibukota Provinsi. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

masing-masing ketiga instansi yang ada di SAMSAT memiliki tugas dan wewenang berbeda

4.1.2. Visi dan Misi

1. Visi :

- Terwujudnya pelayanan secara transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi dan kepuasan

2. Misi :

- Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak dalam pengurusan STNK,PKB,BBN-KB dan SWDKLLJ secara cepat, tepat transparan dan akuntabel
- Menyelenggarakan tertib administrasi dokumen secara baik dan benar dalam rangka menjamin keamanan kepemilikan dan identitas data ranmor.
- Melakukan upaya peningkatan sarpas dan sdm yang profesional dengan kerjasama yang baik agar tercipta kesadaran masyarakat membayar pajak demi meningkatnya penerimaan daerah dan pusat

4.1.3. Analisis Karakteristik Responden

Dari 37 responden pada penelitian ini diperoleh identitas responden yang meliputi : Jenis Kelamin, usia dan tingkat pendidikan,

1. Jenis Kelamin.

Dari hasil penyebaran questioner yang telah dilakukan diperoleh total jenis kelamin responden yang dapat dijelaskan pada tabel 4.1 dibawah :

Tabel 4.1: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentasi (%)
Laki – laki	21	56,7
Perempuan	16	43,3
Total	37	100

Sumber : Data Primer, diolah

Dari tabel di atas, dapat ditunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki yaitu 21 orang atau sekitar 56,7%, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 16 orang atau 43,3%.

2. Usia Responden

Tabel 4.2 : Distribusi Responden Menurut Usia

Usia	Frekwensi (orang)	Persentase (%)
20—30	12	32,4
31-40	14	37,8
41-50	7	18,9
51-60	4	10,9
Jumlah	37	100

Sumber : Data Primer

Tabel 4.2 menunjukkan usia responden berada pada interval 18 – 23 tahun sebanyak 12 orang atau sekitar 32,4%, usia antara 23 – 28 sebanyak 14 orang atau sekitar 37,8% kemudian disusul usia antara 29 -34 orang sebanyak 7 orang atau sekitar 18,9% dan usia antara >35 tahun sebanyak 4 orang atau sekitar 10,9%

3. Berdasarkan Pendidikan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan pendidikan yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3 : Distribusi Responden Berdasarkan pendidikan

No	Nama Program Studi	Frekuensi (orang)	Presentasi (%)
1.	SMU	13	35,1
2.	Sarjana	22	59,4
3.	Pasca sarjana	2	5,5

	Jumlah	37	100
--	--------	----	-----

Sumber : data diolah peneliti

Dari 37 responden, diketahui bahwa responden dengan berdasarkan jenjang pendidikan SMU 13 orang (35,1%), sedangkan jumlah responden yang memiliki tingkat pendidikan Sarjana dengan jumlah 22 orang (59,4%) dan Magister sebanyak 2 (5,5%)

4.1.4. Analisis Variabel Penelitian

Semua variabel bebas yang menjadi objek penelitian adalah ini diharapkan mampu meningkatkan semangat kerja pegawai. Berikut ini akan disajikan gambaran hasil tabulasi data atau variabel yang menjadi objek penelitian dan kriteria interpretasi skor sebagai berikut :

Jumlah skor tertinggi : $5 \times 37 = 185$

Jumlah skor rendah : $1 \times 37 = 37$

Rentang Skalanya yaitu $:\frac{185 - 37}{5} = 29,6$ dibulatkan 30

Tabel : 4.4 . Kriteria Interpretasi Skor

Interfal	Kriteria
37 – 67	Sangat rendah
68 – 98	Rendah
99 – 129	Sedang
130 – 160	Tinggi
161 – 191	Sangat tinggi

Sumber : Riduwan, 2014

Berikut ini akan disajikan gambaran hasil tabulasi data atau variabel yang menjadi objek penelitian. Berdasarkan data yang terkumpul dari 37 responden yang ditetapkan sebagai sampel data masing - masing variabel dapat ditabulasi seperti pada tabel berikut :

1. Variabel Beban Kerja (X1)

Berdasarkan jawaban responden, tentang variabel beban kerja dapat dilihat pada

Tabel berikut :

Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang variabel beban kerja (X1)

No	Bobot	Variabel Beban kerja								
		Item 1			Item 2			Item 3		
		F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	5	1	5	2	1	5	2	0	0	0
2	4	4	16	11	3	12	8	4	16	11
3	3	14	42	38	12	36	32	24	72	65
4	2	14	28	38	17	34	47	5	10	14
5	1	4	4	11	4	4	11	4	4	11
Jumlah		37	95	100	37	91	100	37	102	100
Ket		Rendah			Rendah			Sedang		

No	Bobot	Variabel Beban kerja					
		Item 4			Item 5		
		F	Skor	%	F	Skor	%
1	5	3	15	8	2	10	5
2	4	7	28	19	6	24	17
3	3	13	39	35	14	42	38
4	2	14	28	38	12	24	32
5	1	0	0	0	3	3	8
Jumlah		37	110	100	37	103	100
Ket		Sedang			Sedang		

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.5, data item (no.1) yang diperoleh dari 37 responden, mendapat skor item 1 sebesar 95 tergolong rendah. Data item (no.2) mendapat skor yaitu 91 tergolong rendah. Data item (no.3) mendapat skor 102 tergolong sedang. Data item (no.4) mendapat skor 110 tergolong sedang. Data item (no.5) mendapat skor 103 tergolong sedang.

2. Konflik Kerja (X2)

Berdasarkan jawaban responden penelitian tentang konflik kerja dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang variabel konflik kerja (X2)

No	Bobot	Konflik Kerja (Y)											
		Item 1			Item 2			Item 3			Item 4		
		F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	5	1	5	2	3	15	8	10	50	27	8	40	22
2	4	4	16	11	11	44	28	17	68	46	24	96	65
3	3	27	81	73	23	69	64	10	30	27	5	15	13
4	2	5	10	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah		37	112	100	37	128	100	37	148	100	37	151	100
Ket		Sedang			Sedang			Tinggi			Tinggi		

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.6, data item (no.1) yang diperoleh dari 37 responden, mendapat skor item 1 sebesar 112 tergolong sedang. Data item (no.2) mendapat skor yaitu 128, tergolong sedang. Data item (no.3) mendapat skor 148 tergolong tinggi. Data item (no.4) mendapat skor 151 tergolong tinggi.

3. Semangat kerja (Y)

Berdasarkan jawaban responden penelitian tentang Semangat kerja dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7. Tanggapan responden tentang variabel semangat kerja

No	Bobot	Semangat Kerja (Y)											
		Item 1			Item 2			Item 3			Item 4		
		F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	5	3	15	8	7	35	19	8	40	22	1	5	2
2	4	16	64	43	21	84	57	22	88	59	16	64	45
3	3	14	42	38	9	27	24	7	21	19	19	57	51
4	2	4	8	11	0	0	0	0	0	0	1	2	2
5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah		37	129	100	37	146	100	37	149	100	37	128	100
		Sedang			Tinggi			Tinggi			Sedang		

No	Bobot	Semangat Kerja (Y)											
		Item 5			Item 6			Item 7			Item 8		
		F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	5	7	35	19	3	15	8	12	60	32	9	45	24
2	4	23	92	62	23	92	62	22	88	60	24	96	65
3	3	6	18	17	11	33	30	3	9	8	4	12	11
4	2	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah		37	147	100	37	140	100	37	157	100	37	153	100
		Tinggi			Tinggi			Tinggi			Tinggi		

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.7, data item (no.1) yang diperoleh dari 37 responden, mendapat skor 147, dengan kategori tinggi. Data item (no.2) mendapat skor 140, kategori tinggi. Data item (no.3) mendapat skor 157, kategori tinggi. Data item (no.4) mendapat skor 153 kategori tinggi.

4.1.5. Hasil Uji validitas dan Reliabilitas

Pengujian instrumen penelitian ini baik dari segi validitasnya maupun reliabilitasnya terhadap 37 responden diperoleh bahwa hasil instrumen penelitian yang dipergunakan adalah valid dimana nilai r hitung $> 0,3$

1. Uji validitas dan reliabilitas variabel beban kerja

Tabel 4.8. Hasil Uji validitas dan reliabilitas variabel beban kerja (X1)

Variabel	No Item	Validitas		Reliabilitas	
		Koef. Korelasi (r hitung)	Ket	Koef Alpha	Ket
X1	1	0,366	Valid	0,680 > 0,60	Reliabel
	2	0,430			
	3	0,417			
	4	0,322			
	5	0,416			

Sumber : Hasil olahan data, 2020

Tabel 4.9 .di atas menjelaskan bahwa semua item pertanyaan untuk beban kerja (X1) semua instrumen menunjukkan hasil yang valid dan reliabel.

Keputusan ini diambil karena nilai r hitung $> 0,3$ Sedangkan koefisien alphanya sebesar $0,680 > 0,60$. Dengan demikian berarti semua item pertanyaan untuk variabel ini adalah valid dan reliabel

2. Uji validitas dan reliabilitas variabel konflik kerja

Tabel 4.9. Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel konflik kerja (X2)

Variabel	No Item	Validitas		Reliabilitas	
		Koef. Korelasi (r hitung)	Ket	Koef Alpha	Ket
X2	1	0,413	Valid	$0,780 > 0,60$	Reliabel
	2	0,422			
	3	0,428			
	4	0,498			

Sumber : Hasil olahan data, 2020

Tabel 4.10. di atas menjelaskan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel konflik kerja (X2) semua instrumen menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Keputusan ini diambil karena nilai nilai r hitung $> 0,3$ Sedangkan koefisien alphanya sebesar $0,725 > 0,60$ Dengan demikian berarti semua item pertanyaan untuk variabel ini adalah valid dan reliabel

3. Uji validitas dan reliabilitas variabel Semangat kerja

Tabel 4.10. Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel semangat kerja (Y)

Variabel	No Item	Validitas		Reliabilitas	
		Koef. Korelasi (r hitung)	Ket	Koef Alpha	Ket
Y	1	0,372	Valid	$0,755 > 0,60$	Reliabel
	2	0,364			
	3	0,326			
	4	0,506			
	5	0,427			
	6	0,367			
	7	0,413			
	8	0,576			

Sumber : Hasil olahan data, 2020

Tabel 4.10. di atas menjelaskan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel semangat kerja (Y) semua instrumen menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Keputusan ini diambil karena nilai nilai r hitung $> 0,3$ Sedangkan koefisien alphasnya sebesar $0,755 > 0,60$ Dengan demikian berarti semua item pertanyaan untuk variabel ini adalah valid dan reliabel.

4.2. Analisis Data Statistik

Pengujian hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini akan diuji menggunakan statistik melalui teknik atau metode analisis jalur. Analisis kuantitatif atau variabel independen, yaitu semangat kerja sebagai variabel terikat dipengaruhi oleh beban kerja dan konflik kerja sebagai variabel tidak terikat pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo

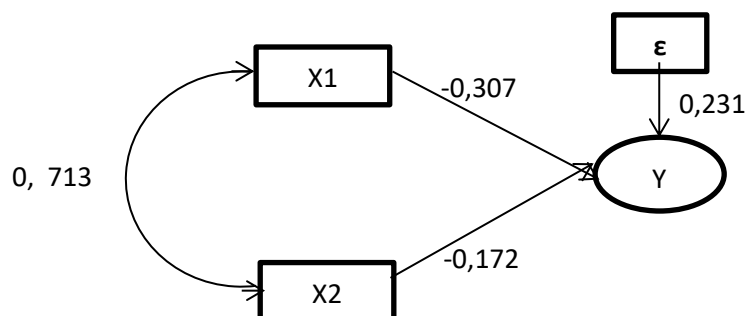
Hasil analisis jalur akan diketahui apakah variabel independen (Independent) baik secara simultan maupun parsial memiliki pengaruh signifikan (significant) terhadap variabel dependen (dependent). Berdasarkan hasil pengolahan data dari 37 responden menggunakan alat statistik

Untuk mengetahui semangat kerja yang dipengaruhi oleh beban kerja dan konflik kerja maka akan dijelaskan analisis hasil statistic. Berdasarkan hasil olahan data diperoleh bahwa independent variabel memberikan dampak yang (significant) terhadap variabel terikat (dependent). Hasil olahan data kerangka hubungan sebab akibat antara X_1 , dan X_2 terhadap Y dapat dibuat melalui persamaan structural sebagai berikut :

$$Y = -0,307X_1 - 0,172X_2 + 0,332e$$

Dari persamaan diatas, menjelaskan dimana coeficient independent variabel dapat dijelaskan berikut ini :

1. Variabel beban kerja (X1) adalah -0,307 dan negatif, menandakan variabel beban kerja (X1), yang memiliki kontribusi negatif terhadap Semangat kerja konsumen (Y). Artinya, jika beban kerja meningkat satu point, maka semangat kerja pegawai (Y) akan menurun
2. Konflik kerja (X2) sebesar -0,172 dan bertanda negative menandakan variabel konflik kerja (X2), memiliki kontribusi yang negatif terhadap Semangat kerja konsumen (Y). Artinya, bahwa apabila konflik kerja meningkat satu satuan, maka Semangat kerja konsumen (Y) menurun sebesar -0,172
3. Epsilon (ϵ) sebesar 0,231 menunjukkan bahwa terdapat variabel – variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 23,1%
4. Koefisien Determinasi (R Square). Sebesar -0,877 dan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,769 menunjukkan bahwa variabel beban kerja dan konflik kerja memiliki pengaruh secara bersama semangat kerja pegawai pada kantor samsat kabupaten gorontalo berdasarkan hasil olahan data yang menggunakan analisis jalur hubungan antar variabel dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 4.1. Hubungan antara X1 dan X2 terhadap Y

Kemudian Hasil penelitian di atas dapat diringkas seperti pada Tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.11 : Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total variabel (X1) dan (X2) secara simultan dan signifikan terhadap (Y)

Variabel	Koefisien Jalur	Kontribusi		Kontribusi Bersama (R^2_{yx1x2})
		Langsung	Total	
X1	-0,307	- 0,307	-30,7%	0, 769 (76,9 %)
X2	-0,172	-,0172	-17,2%	
e	0,231	0,231	23,1%	

Sumber : Hasil pengolahan data peneliti,2020

4.3. Pengujian Hipotesis

4.3.1. Beban kerja dan Konflik kerja Secara Simultan Berpengaruh Signifikan terhadap Semangat kerja (Y)

Berdasarkan perhitungan data dengan *aplicasi* SPSS vs 21.0, uji *siginificansi* analisis jalur dengan membandingkan antara probabilitas 0,05 dengan probabilitas *siginificansi* dimana keputusannya apabila nilai *probabilytas* alpha (0,05) lebih besar atau sama dengan nilai *probabilytas* sig (0,05 < sig), atau apabila nilai F hitung > nilai F tabel maka H_a diterima, artinya *significant*,

Dari hasil perhitungan data didapat besarnya F_{sig} sebesar 0,000 dengan nilai probabilitas alpha (0,05. Karena nilai alpha 0,05 > sig 0,001 dan F hitung (30,5597) > 3,15 maka keputusannya adalah H_a diterima sehingga terbukti bahwa variabel beban kerja (X1), dan konflik kerja (X2) secara simultan berpengaruh *significant* terhadap Semangat kerja (Y).

4.3.2. Beban kerja Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Semangat kerja

Hasil analisis data didapatkan dimana faktor keaslian mempunyai nilai sig sebesar 0,003, setelah itu dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dengan nilai probabilitas sig atau (0,05 > 0,003)

dan nilai t hitung (4,429) > nilai t tabel (1,671), maka H_0 ditolak artinya signifikan. Jadi terbukti bahwa beban kerja berpengaruh *significant* terhadap Semangat kerja

4.3.3. Konflik kerja Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Semangat kerja

Hasil analisis data didapatkan dimana konflik kerja (X_2) memiliki nilai *signifiansi* sebesar 0,020, setelah itu dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dengan nilai probabilitas sig atau (0,05 > 0,020) dan nilai t hitung (3,018) > nilai t tabel (1,671) maka H_0 ditolak artinya signifikan. Jadi terbukti bahwa konflik kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Semangat kerja (Y).

Pengaruh Antar Variabel	Nilai Sig	Alpha	Keputusan
Pyx1Pyx2	0,001	0,05	Signifikan
Pyx1	0,003	0,05	Signifikan
Pyx1	0,020	0,05	Signifikan

Sumber : Hasil pengolahan data peneliti, 2020

4.4. Pembahasan

4.4.1. Pengaruh Beban kerja dan Konflik kerja Secara Simultan Terhadap Semangat kerja

Hasil dari kajian ini didapatkan ialah secara bersama - sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara beban kerja dan konflik kerja terhadap Semangat kerja. Hal ini memberikan penjelasan bilamana beban kerja diberikan sesuai dengan kemampuan pegawai serta konflik kerja berkurang maka semangat kerja semakin tinggi

Kajian yang sama dilakukan oleh (Dharmati Djaharuddin, Farhan Djufri, Andi Ismail, Mabur, 2017) Pengaruh beban kerja dan *konflik kerja* Terhadap

Semangat kerja.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan (uji F) beban kerja dan konflik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Semangat kerja maka berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial (uji t), variabel beban kerja berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja pegawai, dan konflik berpengaruh signifikan terhadap Semangat kerja pegawai

Moorhead, Griffin, (2010:182),(Hatmawan, 2015) menyatakan bahwa konsekuensi final dari struktur peran yang lemah adalah kelebihan beban kerja (peran) yang terjadi ketika ekspektasi untuk peran tersebut melampaui kemampuan individual. Ketika seorang manajer memberikan beberapa tugas besar kepada seorang karyawan sekaligus sambil meningkatkan beban kerja regular orang tersebut, karyawan tersebut mungkin akan mengalami beberapa kelebihan beban kerja.

Beban kerja diantaranya adalah sistem pemberian tugas yang berlebihan ,dan tekanan dan sikap pimpinan terhadap target kerja yang kurang adil dan tidak wajar. Hal-hal tersebut bisa menyebabkan terjadinya stres kerja karyawan, yang pada akhirnya menimbulkan semangat kerja menurun. (Fathoni.A dalam Hatmawan, 2015)

Sedangkan konflik di tempat kerja, yang yang sering terjadi diantara pegawai merupakan kondisi atau keadaan yang tidak menyenangkan yang dihadapi oleh setiap orang baik secara fisik maupun mental. Stres di lingkungan kerja dapat terjadi pada setiap level manajemen mulai dari top manajemen sampai pada karyawan biasa dan memberikan pengaruh buruk terhadap semangat kerja

individu yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kinerja perusahaan. (Hatmawan, 2015)

Hasil penelitian ini memiliki koefisien korelasi sebesar $-0,877$, hal ini menunjukkan adanya hubungan negatif dan kuat antara beban kerja, konflik dan semangat kerja. Hal ini memiliki makna bahwa semakin tingginya beban kerja pegawai dan konflik kerja maka akan menyebabkan menimbulkan rendahnya semangat kerja. Dan untuk nilai koefisien determinasi R^2 dengan nilai $0,768$ dan *adjusted R Square* sebesar $0,764$ menandakan adanya kontribusi variable beban kerja dan konflik kerja terhadap semangat kerja pegawai. Sedangkan *Adjusted R Square* sebesar $0,764$ atau $76,4\%$, yang memiliki makna bahwa semangat kerja pegawai ditentukan oleh variable beban kerja dan konflik kerja sedangkan lainnya sebesar $23,1\%$ disebabkan oleh variable lain diluar model ini

4.4.2. Pengaruh Beban kerja secara parsial terhadap semangat kerja

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh *negative* dan signifikan terhadap semangat kerja pada pegawai kantor Samsat kabupaten Gorontalo Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban pekerjaan yang diberikan dan tidak disesuaikan dengan kemampuan pegawai, maka akan menurunkan semangat kerja pegawai Apabila beban kerja *over capacity*, cenderung akan mengurangi potensi semangat kerja pegawai, dan sebaliknya beban kerja menurun maka akan meningkatkan potensi semangat kerja pegawai.

Hasil penelitian ini beban kerja memiliki pengaruh *negative*, namun signifikan, hal ini disebabkan karena beban kerja yang diterima oleh pegawai

terlalu besar (over capacity), sehingga bisa jadi menimbulkan stress kerja yang mempengaruhi semangat kerja pegawai. Oleh sebab itu perlu dilakukan evaluasi secara kontinyu, serta melakukan pengontrolan beban kerja para pegawai agar beban kerjanya tetap berada dalam standar capacity dan sesuai dengan tugas yang telah diberikan. Beban kerja yang normal dapat meningkatkan semangat kerja, karena pegawai merasa nyaman dan tidak mengalami stress dalam bekerja sehingga kinerja akan menjadi lebih baik.

Kemampuan pegawai dalam mengerjakan beban kerja seperti besarnya target kerja yang harus diselesaikan, kesulitan dalam bekerja, beban kerja yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu serta bertanggung jawab dalam pekerjaan merupakan tuntutan pekerjaan yang harus dilakukannya oleh pegawai kantor Samsat Kabupaten Gorontalo

Beban kerja tinggi akan menyebabkan kurangnya semangat kerja dimana dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima seorang karyawan akan mempengaruhi semangat dari karyawan tersebut. Kahneman dalam Warr (2002), menjelaskan bahwa beban kerja adalah suatu kompetensi dari suatu sumber mental yang terbatas salah satu penyebab menurunnya performa dari beban kerja adalah keharusan untuk mengambil dua atau lebih tugas-tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Semakin banyaknya permintaan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut maka semakin berkurangnya performa dalam bekerja, hal ini akan menyebabkan kinerja karyawan menurun

4.4.3. Pengaruh Konflik kerja Terhadap Semangat kerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dengan arah negative antara konflik kerja dan semangat kerja pegawai. Hal ini memberikan penjelasan bahwa semakin tinggi konflik kerja akan semakin rendah semangat kerja pegawai. Penelitian ini mendapat dukungan dari penelitian empiris sebelumnya yang dilakukan oleh (Fahmi, 2017) bahwa konflik kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap semangat kerja pegawai.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semangat kerja pegawai yang ada di kantor samsat kabupaten Gorontalo dipengaruhi oleh konflik kerja. Kantor samsat Kabupaten Gorontalo memiliki sumber daya manusia yang memiliki berbagai kemampuan dan bidang keahlian dengan tingkat pendidikan yang beragam, sehingga lingkungan kerja yang timbul merupakan lingkungan kerja yang dinamis yang memiliki interaksi tinggi dimana seringkali terjadi friksi karena adanya perbedaan persepsi tentang harapan dan tujuan masing – masing. Hal ini menimbulkan ketegangan yang memicu timbulnya konflik. Konflik yang sering ditemukan adalah tekanan kerja, tuntutan tugas, kurangnya kebersamaan dengan keluarga serta, sibuk dengan pekerjaan

Konflik kerja dalam suatu organisasi dapat juga berakibat secara tidak langsung mempengaruhi semangat kerja dan kinerja saat bekerja. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Fahmi, 2016) dimana hasil penelitiannya menjelaskan bahwa terdapat pengaruh negative dan signifikan konflik kerja terhadap semangat kerja, Artinya keberadaan konflik kerja bisa saja mempengaruhi diri pegawai yang tentunya hal ini mempengaruhi semangat kerja

pegawai. Bila tidak dikendalikan secara baik akan menimbulkan perpecahan di antara individu yang ada dalam perusahaan.

Hasil penelitian ini juga mendapat dukungan teori yang dijelaskan oleh, George and Jones (2005) (dalam Achmad & Andriani, 2020) adalah ketidaksesuaian antara dua orang atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Selain itu konflik diartikan sebagai perbedaan, pertentangan, dan perselisihan. Bagaimana mengelola karyawan bukan hal yang mudah, karena karyawan mempunyai keinginan, pikiran, perasaan, status, dan latar belakang yang dibawa ke dalam organisasi. Konflik dalam perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintangi hubungan individu dengan kelompok atau kelompok yang lebih besar. Berhadapan dengan orang-orang yang mempunyai pandangan yang berbeda, sering berpotensi terjadinya gesekan, sakit hati, dan lain-lain. Selain itu banyaknya masalah yang dihadapi karyawan bisa jadi menjadi tambahan konflik baru, sehingga sangat mungkin untuk terkena stress dan konflik. Masalah tersebut dapat terjadi karena adanya serangkaian

Menurut Dimas Bagaskara, dkk (2016) (dalam Pradita, 2018) apabila Karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi kemudian mereka telah mencapai apa yang diinginkan oleh organisasi sesuai dengan yang ditetapkan maka pegawai tersebut dikatakan telah berhasil. Dalam usaha untuk meraih tujuan organisasi, maka tidak menutup kemungkinan terjadinya konflik kerja pada

karyawan. Konflik bisa saja terjadi karena adanya perbedaan pendapat dalam mencapai tujuan tersebut. pegawai merasa termotivasi dalam melaksanakan pekerjaannya disaat kebutuhan yang ada telah dipenuhi oleh perusahaan, sehingga semangat karyawan dapat diwujudkan ketika konflik kerja yang ada dapat diselesaikan ataupun lewat pemanfaatan dan konflik kerja yang diwujudkan oleh perusahaan. (Pradita, 2018)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Sesuai hasil analisis yang telah dilakukan sehubungan dengan pengaruh beban kerja dan konflik kerja terhadap Semangat kerja pada kantor Samsat Kabupaten Gorontalo maka simpulan yang dapat diambil dari hasil kajian tersebut sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji F secara beban kerja dan konflik kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Semangat kerja Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo
2. Beban kerja secara parsial pengaruh signifikan terhadap Semangat kerja Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo
3. Konflik kerja secara parsial pengaruh signifikan terhadap Semangat kerja Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo

5.2. Saran

Mengacu pada simpulan di atas, maka saran yang dapat penulis sampaikan kepada pimpinan Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo adalah :

1. Mengacu pada hasil penelitian ini, dari variabel bebas maka diketahui konflik kerja memiliki pengaruh yang lebih kecil dibanding variabel lainnya, oleh karena itu disarankan kepada pimpinan sebaiknya memiliki memberikan beban kerja kepada bawahan disesuaikan dengan kemampuan para pegawai, serta mengelola perilaku anggota organisasi dan konflik peran yang berkembang dalam organisasi.
2. Bagi penelitian yang akan datang disarankan agar menggunakan variabel

lain yang dapat mempengaruhi Semangat kerja misalnya *Stres kerja*. Penelitian yang dilakukan oleh Bechtol 2010 ((Fahmi, 2017) bahwa salah satu factor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah semangat kerja karyawan. Semangat kerja yang tinggi akan memberikan dampak positif terhadap bagi perusahaan, sebaliknya semangat kerja yang rendah akan merugikan perusahaan seperti tingkat absensi yang tinggi serta perputaran karyawan serta produktivitas rendah. Salah satu factor yang memunculkan semangat kerja karyawan, factor tersebut antara lain: adanya ketegangan jiwa, jaminan kepastian,serta perlindungan dari segala sesuatu yang dapat membahayakan diri pribadi dan karier (Fahmi, 2017)

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, L., & Andriani, D. 2020. "Pengaruh Stres , Konflik Dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan PT . HSKU (Harapan Sejahterah Karya Utama) Sidoarjo" Effects of Stress , Conflict and the Work Environment Against the Employee.
- Agastya, P. Y., & Satrya, I. H. 2018. "Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai Di Dinas Perhubungan Provinsi Bali". *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(8), 4570. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i08.p19>
- Arikunto, 2003. *Metodologi penelitian*. Jakarta. Penerbit Gramedia.
- Dharmati Djaharuddin, Farhan Djufri, Andi Ismail, Maburur, S. H. 2017. "Pengaruh Beban kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Semangat kerja". *Jurnal Lmiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi, April 2017.)*
- Fahmi, S. 2017. "Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada Pt. Omega Mas Pasuruan". *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 12(3), 107. <https://doi.org/10.21067/jem.v12i3.1462>
- Gibson, Ivancevic, dan Donnely. 1997. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Hasibuan,S.P. Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi revisi. Jakarta. Penerbit PT. bumi Aksara.
- Hatmawan, A. A. 2015. "Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja Serta Lingkungan Kerja Terhadap stres pegawai PT. PLN (Persero) Area Madiun Rayon Magetan". *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 4(1), 91. <https://doi.org/10.25273/jap.v4i1.678>
- Mulyasa. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Nitisemito,S.Alex S. 2006. *Manajemen Personalialia*. Jakarta Penerbit Ghalia.
- Novemaryl, Susi Hendriani, Yulia Efni. 2019. "Pengaruh beban kerja dan mutasi terhadap semangat kerja dengan kompetensi sebagai variabel intervening pada ditreskrimum polda riau"
- Pradita, L. A. (2018). "Pengaruh beban kerja dan konflik kerja terhadap semangat kerja karyawan pada pt. telekomunikasi indonesia, tbk kantor divisi regional 1 sumatera."
- Riduwan, 2005. *Metode dan Teknik penyusunan Tesis*. Bandung Penerbit Alfabeta.

- Sugiyono, 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung. Penerbit CV Alfabeta.
- Sinambela, Y. E. S. 2016. "Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan". *Thesisi*, 8(3), 6–10.
- Suharti Ningsih. 2017. "Pengaruh Kejenuhan Kerja, Beban Kerja, Dan Konflik Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perawat RSUD Dr. RM. Pratomo Bagan Siapiapi Kabupaten Rokan Hilir". *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 4(1), 495–509.
- Zuraida, L., Novitasar, D., & Sudarman, A. 2013. "Pengaruh Kepemimpinan , Tuntutan Tugas , Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Pada Pegawai PDAM Kota Magelang". *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, VII(2), 245–261.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER ANGKET UNTUK PEGAWAI PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP SEMANGAT KERJA PEGAWAI PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN GORONTALO

Assalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya M Rinaldy Husain Program Sarjana, Jurusan Manajemen Universitas Ichsan Gorontalo saat ini telah mengadakan penelitian dengan judul “

Pengaruh Beban kerja dan konflik kerja Terhadap semangat Kerja Pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo ” Dalam rangka menyusun berupa proposal. Dengan ini mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi daftar pernyataan yang telah saya sediakan dibawah ini. Mohon diisi dengan sebenar-benarnya dan sejujur-jujurnya tanpa dipengaruhi oleh siapapun. Jawaban ini bersifat rahasia, apapun jawaban Bapak /Ibu/ Saudara tidak ada yang salah dan tidak akan berpengaruh terhadap penilaian kerja Bapak /Ibu/Saudara, karena hanya untuk kepentingan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediaan dan perhatian serta kerja sama yang baik, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,
Peneliti

Moh. Rinaldy Husain

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Usia :th
2. Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
4. Tingkat Pendidikan :

II. PERNYATAAN PENELITIAN

Beri jawaban atas pertanyaan berikut ini sesuai dengan pendapat anda, dengan cara memberi tanda (✓) pada kolom yang tersedia.

Keterangan:

- A. Selalu/Sangat setuju
- B. Sering/Setuju
- C. Kadang-Kadang/
- D. Jarang/Tidak setuju
- E. Tidak Pernah/Sangat tidak setuju

PERNYATAAN

No	VARIABEL BEBAN KERJA
1	Saya melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya
	a. Sangat setuju b. Setuju c. Kadang-kadang d. Tidak setuju e. Sangat Tidak setuju
2	Waktu untuk menyelesaikan pekerjaan cukup banyak
	a. Sangat setuju b. Setuju c. Kadang-kadang d. Tidak setuju e. Sangat Tidak setuju
3	Peralatan kerja untuk membantu menyelesaikan pekerjaan sudah memadai
	a. Sangat setuju b. Setuju c. Kadang-kadang d. Tidak setuju e. Sangat Tidak setuju
4	Saya tidak merasa kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan
	a. Sangat setuju b. Setuju c. Kadang-kadang d. Tidak setuju e. Sangat Tidak setuju
5	Saya mendapatkan pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya
	f. Sangat setuju g. Setuju h. Kadang-kadang i. Tidak setuju Sangat Tidak setuju
VARIABEL KONFLIK KERJA (X2)	
1	Rekan kerja melimpahkan tugasnya kepada saya
	j. Sangat setuju k. Setuju l. Kadang-kadang m. Tidak setuju Sangat Tidak setuju
2	Saya mengalami gangguan akibat beban kerja yang berlebihan

	n. Sangat setuju o. Setuju p. Kadang-kadang q. Tidak setuju Sangat Tidak setuju
3	Saya lebih banyak menghabiskan waktu untuk pekerjaan dari pada keluarga
	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kadang-kadang d. Tidak setuju e. Sangat Tidak setuju
4	Saya lebih banyak berada dikantor dari pada dirumah
	a. Sangat setuju b. Setuju c. Kadang – kadang d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
VARIABEL SEMANGAT KERJA (Y)	
1	Saya melaksanakan pekerjaan saya dengan penuh konsentrasi
	a. Sangat setuju b. Setuju c. Kadang-kadang d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
2	Saya melaksanakan pekerjaan dengan penuh ketelitian.
	a. Sangat setuju b. Setuju c. Kadang-kadang d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
3	Saya bangga dengan pekerjaan saya sendiri
	a. Sangat setuju b. Setuju c. Kadang-kadang d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
4	Saya merasa puas dengan dengan balas jasa yang saya terima
	a. Sangat setuju b. Setuju c. Kadang-kadang d. Tidak setuju e. Sangat Tidak setuju

5	Saya mendapatkan perlakuan yang baik dengan rekan kerja saya
	a. Sangat setuju b. Setuju c. Kadang-kadang d. Tidak setuju e. Sangat Tidak setuju
6	Saya mendapatkan perlakuan yang baik dari atasan saya
	a. Sangat setuju b. Setuju c. Kadang-kadang d. Tidak setuju e. Sangat Tidak setuju
7	Saya memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan saya
	a. Sangat setuju b. Setuju c. Kadang-kadang d. Tidak setuju e. Sangat Tidak setuju
8	Saya memiliki pencapaian kerja secara standar
	a. Sangat setuju b. Setuju c. Kadang-kadang d. Tidak setuju e. Sangat Tidak setuju

LAMPIRAN 2
DATA ORDINAL

VARIABEL BEBAN KERJA (X1)					
NO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5
1	2	2	2	3	1
2	3	2	2	3	2
3	3	3	1	5	1
4	3	3	3	5	2
5	2	3	3	3	3
6	2	3	3	2	3
7	2	3	3	2	3
8	2	2	3	4	2
9	1	2	3	4	2
10	2	2	3	4	3
11	2	3	2	5	3
12	2	3	3	4	4
13	2	3	1	3	3
14	3	3	1	2	3
15	3	2	3	2	3
16	4	4	3	4	3
17	3	2	3	4	3
18	3	2	2	2	4
19	3	3	3	2	3
20	4	2	3	2	4
21	2	2	3	2	2
22	2	2	3	3	3
23	1	2	3	3	2
24	1	3	4	4	2
25	1	3	4	2	2
26	2	2	4	3	4
27	5	2	4	3	2
28	3	1	3	2	5
29	3	4	3	3	1
30	3	4	1	3	3
31	4	5	3	2	5
32	4	1	3	3	3
33	3	1	2	3	4
34	3	1	3	2	2

**Succesive
Interval**

1	2	3	4	5	TOTAL
2,155	2,266	1,775	2,146	1,000	9,341
3,197	2,266	1,775	2,146	2,120	11,504
3,197	3,358	1,000	3,857	1,000	12,412
3,197	3,358	2,914	3,857	2,120	15,446
2,155	3,358	2,914	2,146	3,102	13,674
2,155	3,358	2,914	1,000	3,102	12,529
2,155	3,358	2,914	1,000	3,102	12,529
2,155	2,266	2,914	2,960	2,120	12,415
1,000	2,266	2,914	2,960	2,120	11,260
2,155	2,266	2,914	2,960	3,102	13,397
2,155	3,358	1,775	3,857	3,102	14,246
2,155	3,358	2,914	2,960	3,983	15,370
2,155	3,358	1,000	2,146	3,102	11,760
3,197	3,358	1,000	1,000	3,102	11,657
3,197	2,266	2,914	1,000	3,102	12,480
4,150	4,239	2,914	2,960	3,102	17,365
3,197	2,266	2,914	2,960	3,102	14,439
3,197	2,266	1,775	1,000	3,983	12,222
3,197	3,358	2,914	1,000	3,102	13,571
4,150	2,266	2,914	1,000	3,983	14,314
2,155	2,266	2,914	1,000	2,120	10,455
2,155	2,266	2,914	2,146	3,102	12,583
1,000	2,266	2,914	2,146	2,120	10,446
1,000	3,358	4,436	2,960	2,120	13,873
1,000	3,358	4,436	1,000	2,120	11,913
2,155	2,266	4,436	2,146	3,983	14,986
5,026	2,266	4,436	2,146	2,120	15,993
3,197	1,000	2,914	1,000	4,882	12,994
3,197	4,239	2,914	2,146	1,000	13,496
3,197	4,239	1,000	2,146	3,102	13,684
4,150	5,026	2,914	1,000	4,882	17,973
4,150	1,000	2,914	2,146	3,102	13,312
3,197	1,000	1,775	2,146	3,983	12,101
3,197	1,000	2,914	1,000	2,120	10,232

35	3	2	3	2	4
36	2	2	3	3	2
37	2	2	3	2	2

3,197	2,266	2,914	1,000	3,983	13,361
2,155	2,266	2,914	2,146	2,120	11,601
2,155	2,266	2,914	1,000	2,120	10,455

Successive Detail							
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1,000	1,000	4,000	0,108	0,108	0,186	-1,237	1,000
	2,000	14,000	0,378	0,486	0,399	-0,034	2,155
	3,000	14,000	0,378	0,865	0,217	1,102	3,197
	4,000	4,000	0,108	0,973	0,062	1,926	4,150
	5,000	1,000	0,027	1,000	0,000		5,026
2,000	1,000	4,000	0,108	0,108	0,186	-1,237	1,000
	2,000	17,000	0,459	0,568	0,393	0,170	2,266
	3,000	12,000	0,324	0,892	0,186	1,237	3,358
	4,000	3,000	0,081	0,973	0,062	1,926	4,239
	5,000	1,000	0,027	1,000	0,000		5,026
3,000	1,000	4,000	0,108	0,108	0,186	-1,237	1,000
	2,000	5,000	0,135	0,243	0,313	-0,696	1,775
	3,000	24,000	0,649	0,892	0,186	1,237	2,914
	4,000	4,000	0,108	1,000	0,000		4,436
4,000	2,000	14,000	0,378	0,378	0,380	-0,310	1,000
	3,000	13,000	0,351	0,730	0,331	0,612	2,146
	4,000	7,000	0,189	0,919	0,150	1,398	2,960
	5,000	3,000	0,081	1,000	0,000		3,857
5,000	1,000	3,000	0,081	0,081	0,150	-1,398	1,000
	2,000	12,000	0,324	0,405	0,388	-0,239	2,120
	3,000	14,000	0,378	0,784	0,293	0,785	3,102
	4,000	6,000	0,162	0,946	0,110	1,607	3,983
	5,000	2,000	0,054	1,000	0,000		4,882

VARIABEL KONFLIK KERJA (X2)				
NO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4
1	3	3	4	4
2	3	3	5	5
3	3	3	3	5
4	3	3	4	5
5	2	3	4	4
6	2	4	4	4
7	3	3	5	3

Successive Interval				
3	3	4	4	TOTAL
2,608	1,000	2,224	2,491	8,323
2,608	1,000	3,448	3,964	11,019
2,608	1,000	1,000	3,964	8,571
2,608	1,000	2,224	3,964	9,795
1,000	1,000	2,224	2,491	6,715
1,000	2,386	2,224	2,491	8,100
2,608	1,000	3,448	1,000	8,056

8	3	3	4	4
9	3	3	5	4
10	3	4	5	5
11	3	3	4	4
12	3	4	4	4
13	3	3	3	4
14	3	3	5	5
15	2	3	4	5
16	3	3	3	4
17	3	4	3	4
18	3	3	3	4
19	3	3	4	3
20	2	3	4	4
21	3	4	4	3
22	3	4	3	4
23	3	3	3	4
24	4	5	5	4
25	4	5	5	4
26	4	4	3	4
27	3	3	3	4
28	5	3	5	4
29	4	3	4	3
30	3	4	4	5
31	3	4	5	3
32	3	3	3	4
33	3	3	4	4
34	3	5	4	4
35	3	4	5	5
36	3	3	4	4
37	2	4	4	4

2,608	1,000	2,224	2,491	8,323
2,608	1,000	3,448	2,491	9,547
2,608	2,386	3,448	3,964	12,405
2,608	1,000	2,224	2,491	8,323
2,608	2,386	2,224	2,491	9,708
2,608	1,000	1,000	2,491	7,099
2,608	1,000	3,448	3,964	11,019
1,000	1,000	2,224	3,964	8,188
2,608	1,000	1,000	2,491	7,099
2,608	2,386	1,000	2,491	8,484
2,608	1,000	1,000	2,491	7,099
2,608	1,000	2,224	1,000	6,832
1,000	1,000	2,224	2,491	6,715
2,608	2,386	2,224	1,000	8,217
2,608	2,386	1,000	2,491	8,484
2,608	1,000	1,000	2,491	7,099
4,040	3,464	3,448	2,491	13,443
4,040	3,464	3,448	2,491	13,443
4,040	2,386	1,000	2,491	9,917
2,608	1,000	1,000	2,491	7,099
4,916	1,000	3,448	2,491	11,855
4,040	1,000	2,224	1,000	8,264
2,608	2,386	2,224	3,964	11,181
2,608	2,386	3,448	1,000	9,441
2,608	1,000	1,000	2,491	7,099
2,608	1,000	2,224	2,491	8,323
2,608	3,464	2,224	2,491	10,787
2,608	2,386	3,448	3,964	12,405
2,608	1,000	2,224	2,491	8,323
1,000	2,386	2,224	2,491	8,100

Successive Detail

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1,000	2,000	5,000	0,135	0,135	0,217	-1,102	1,000
	3,000	27,000	0,730	0,865	0,217	1,102	2,608
	4,000	4,000	0,108	0,973	0,062	1,926	4,040
	5,000	1,000	0,027	1,000	0,000		4,916
2,000	3,000	23,000	0,622	0,622	0,380	0,310	1,000
	4,000	11,000	0,297	0,919	0,150	1,398	2,386
	5,000	3,000	0,081	1,000	0,000		3,464

3,000	3,000	10,000	0,270	0,270	0,331	-0,612	1,000
	4,000	17,000	0,459	0,730	0,331	0,612	2,224
	5,000	10,000	0,270	1,000	0,000		3,448
4,000	3,000	5,000	0,135	0,135	0,217	-1,102	1,000
	4,000	24,000	0,649	0,784	0,293	0,785	2,491
	5,000	8,000	0,216	1,000	0,000		3,964

VARIABEL SEMANGAT KERJA (Y)								
NO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8
1	3	4	4	3	3	3	3	3
2	3	4	4	3	4	4	5	4
3	3	4	3	3	4	3	5	4
4	3	4	4	4	4	5	4	4
5	3	3	4	3	3	3	5	4
6	2	4	4	3	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	3	4	4
8	2	3	4	3	4	4	4	5
9	2	4	3	3	4	4	4	4
10	3	3	5	3	5	4	4	4
11	3	4	4	3	5	4	4	4
12	3	3	4	3	3	4	4	4
13	3	3	4	3	4	4	4	5
14	3	4	5	4	5	4	4	4
15	4	4	5	3	4	4	4	4
16	4	4	4	3	3	3	4	4
17	4	4	4	3	4	5	4	4
18	4	3	4	4	4	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	3	5	4
22	4	3	3	3	5	4	5	4
23	4	4	3	3	4	4	5	5
24	5	5	5	4	4	4	5	5
25	5	5	5	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	3	4	5	5
27	3	5	5	5	5	4	5	4
28	2	4	4	2	2	4	4	4
29	4	5	4	4	4	3	3	4
30	3	4	3	3	4	5	4	3
31	4	4	3	4	3	3	5	5

32	5	5	5	4	4	4	3	5
33	4	4	4	3	4	4	4	4
34	3	5	5	4	5	3	5	5
35	3	3	4	4	5	4	4	3
36	4	4	3	4	4	3	5	4
37	4	5	4	3	4	4	4	5

Successive Interval								
1	2	3	4	5	6	7	8	
2,155	2,362	2,393	2,657	2,024	1,000	1,000	1,000	14,591
2,155	2,362	2,393	2,657	3,308	2,480	3,961	2,521	21,837
2,155	2,362	1,000	2,657	3,308	1,000	3,961	2,521	18,964
2,155	2,362	2,393	4,082	3,308	4,017	2,500	2,521	23,338
2,155	1,000	2,393	2,657	2,024	1,000	3,961	2,521	17,711
1,000	2,362	2,393	2,657	3,308	2,480	2,500	1,000	17,700
3,293	2,362	2,393	4,082	3,308	1,000	2,500	2,521	21,459
1,000	1,000	2,393	2,657	3,308	2,480	2,500	4,005	19,343
1,000	2,362	1,000	2,657	3,308	2,480	2,500	2,521	17,829
2,155	1,000	3,786	2,657	4,739	2,480	2,500	2,521	21,838
2,155	2,362	2,393	2,657	4,739	2,480	2,500	2,521	21,807
2,155	1,000	2,393	2,657	2,024	2,480	2,500	2,521	17,730
2,155	1,000	2,393	2,657	3,308	2,480	2,500	4,005	20,498
2,155	2,362	3,786	4,082	4,739	2,480	2,500	2,521	24,625
3,293	2,362	3,786	2,657	3,308	2,480	2,500	2,521	22,908
3,293	2,362	2,393	2,657	2,024	1,000	2,500	2,521	18,750
3,293	2,362	2,393	2,657	3,308	4,017	2,500	2,521	23,051
3,293	1,000	2,393	4,082	3,308	1,000	2,500	2,521	20,096
3,293	2,362	2,393	4,082	3,308	2,480	2,500	2,521	22,939
3,293	2,362	2,393	4,082	3,308	2,480	2,500	2,521	22,939
3,293	2,362	2,393	4,082	3,308	1,000	3,961	2,521	22,920
3,293	1,000	1,000	2,657	4,739	2,480	3,961	2,521	21,651
3,293	2,362	1,000	2,657	3,308	2,480	3,961	4,005	23,066
4,570	3,718	3,786	4,082	3,308	2,480	3,961	4,005	29,911
4,570	3,718	3,786	4,082	3,308	2,480	2,500	2,521	26,966
3,293	1,000	2,393	4,082	2,024	2,480	3,961	4,005	23,237
2,155	3,718	3,786	5,616	4,739	2,480	3,961	2,521	28,977
1,000	2,362	2,393	1,000	1,000	2,480	2,500	2,521	15,256
3,293	3,718	2,393	4,082	3,308	1,000	1,000	2,521	21,314
2,155	2,362	1,000	2,657	3,308	4,017	2,500	1,000	18,999

3,293	2,362	1,000	4,082	2,024	1,000	3,961	4,005	21,727
4,570	3,718	3,786	4,082	3,308	2,480	1,000	4,005	26,950
3,293	2,362	2,393	2,657	3,308	2,480	2,500	2,521	21,514
2,155	3,718	3,786	4,082	4,739	1,000	3,961	4,005	27,446
2,155	1,000	2,393	4,082	4,739	2,480	2,500	1,000	20,348
3,293	2,362	1,000	4,082	3,308	1,000	3,961	2,521	21,527
3,293	3,718	2,393	2,657	3,308	2,480	2,500	4,005	24,354

Succesive Detail

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1,000	2,000	4,000	0,108	0,108	0,186	-1,237	1,000
	3,000	14,000	0,378	0,486	0,399	-0,034	2,155
	4,000	16,000	0,432	0,919	0,150	1,398	3,293
	5,000	3,000	0,081	1,000	0,000		4,570
2,000	3,000	9,000	0,243	0,243	0,313	-0,696	1,000
	4,000	21,000	0,568	0,811	0,271	0,881	2,362
	5,000	7,000	0,189	1,000	0,000		3,718
3,000	3,000	7,000	0,189	0,189	0,271	-0,881	1,000
	4,000	22,000	0,595	0,784	0,293	0,785	2,393
	5,000	8,000	0,216	1,000	0,000		3,786
4,000	2,000	1,000	0,027	0,027	0,062	-1,926	1,000
	3,000	19,000	0,514	0,541	0,397	0,102	2,657
	4,000	16,000	0,432	0,973	0,062	1,926	4,082
	5,000	1,000	0,027	1,000	0,000		5,616
5,000	2,000	1,000	0,027	0,027	0,062	-1,926	1,000
	3,000	6,000	0,162	0,189	0,271	-0,881	2,024
	4,000	23,000	0,622	0,811	0,271	0,881	3,308
	5,000	7,000	0,189	1,000	0,000		4,739
6,000	3,000	11,000	0,297	0,297	0,346	-0,532	1,000
	4,000	23,000	0,622	0,919	0,150	1,398	2,480
	5,000	3,000	0,081	1,000	0,000		4,017
7,000	3,000	3,000	0,081	0,081	0,150	-1,398	1,000
	4,000	22,000	0,595	0,676	0,360	0,456	2,500
	5,000	12,000	0,324	1,000	0,000		3,961
8,000	3,000	4,000	0,108	0,108	0,186	-1,237	1,000
	4,000	24,000	0,649	0,757	0,313	0,696	2,521
	5,000	9,000	0,243	1,000	0,000		4,005

LAMPIRAN 3**HASIL OLAHAN DATA****Reliability BEBAN KERJA (X1)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.680	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	10.97	2.638	.366	.369
ITEM 2	11.08	2.799	.430	.430
ITEM3	10.78	3.563	.417	.401
ITEM4	10.57	3.586	.322	.310
ITEM 5	10.76	2.745	.416	.327

Reliability KONFLIK KERJA (X2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM 1	27.57	4.474	.372	.454
ITEM 2	27.11	4.877	.364	.464
ITEM 3	27.03	5.027	.326	.479
ITEM 4	27.59	4.692	.506	.417
ITEM 5	27.08	5.077	.427	.498
ITEM 6	27.27	6.258	.367	.600
ITEM 7	26.81	5.991	.413	.578
ITEM 8	26.92	5.299	.576	.498

Reliability SEMANGAT KERJA (Y)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

.755	8
------	---

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM 1	27.57	4.474	.372	.454
ITEM 2	27.11	4.877	.364	.464
ITEM 3	27.03	5.027	.326	.479
ITEM 4	27.59	4.692	.506	.417
ITEM 5	27.08	5.077	.427	.498
ITEM 6	27.27	6.258	.367	.600
ITEM 7	26.81	5.991	.413	.578
ITEM 8	26.92	5.299	.576	.498

Correlations

Correlations

		BEBAN KERJA	KONFLIK KERJA
BEBAN KERJA	Pearson Correlation	1	-.031
	Sig. (2-tailed)		.857
	N	37	37
KONFLIK KERJA	Pearson Correlation	-.031	1
	Sig. (2-tailed)	.857	
	N	37	37

Regression

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	----------------------	-------------------------------

1	.769 ^a	.668	.664	3.490
---	-------------------	------	------	-------

a. 0.662022879

b. Dependent Variable: SEMANGAT KERJA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.553	2	7.276	30.597	.001 ^b
	Residual	414.123	34	12.180		
	Total	428.676	36			

a. Dependent Variable: SEMANGAT KERJA

b. Predictors: (Constant), KONFLIK KERJA, BEBAN KERJA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-17.304	-4.916		5.520	.001
	BEBAN KERJA	-.305	.304	-.307	4.429	.003
	KONFLIK KERJA	-.177	.123	-.172	3.018	.020

a. Dependent Variable: SEMANGAT KERJA



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;
E-mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 2140/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/II/2020

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

KEPALA SAMSAT KABUPATEN GORONTALO

di,-

Kab. Gorontalo

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D
NIDN : 0911108104
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Moh. Rinaldy Husain
NIM : E2116150
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Lokasi Penelitian : KANTOR SAMSAT KABUPATEN GORONTALO
Judul Penelitian : PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK TERHADAP SEMANGAT KERJA PEGAWAI PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 25 Februari 2020
Ketua

Zulham, Ph.D
NIDN 0911108104

+



PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO
BADAN KEUANGAN
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH
KAB. GORONTALO DAN KAB. GORONTALO UTARA
Jln. A.A. Wahab KM.12 Desa Pentadio Timur Kec. Telaga Biru Kab. Gorontalo

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 800/UPTD-WIL.II/ 102 /XI/2020

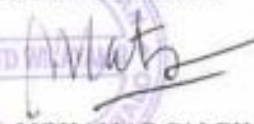
Yang bertanda tangan di bawah ini A.n Kepala Tata Usaha UPTD Wilayah II Badan Keuangan Provinsi Gorontalo Menerangkan bahwa :

Nama : Moh. Rinaldy Husain
 Nim : E2116150
 Fakultas : Ekonomi
 Program Studi : Manajemen

Yang bersangkutan telah mengadakan penelitian di UPTD Wilayah II Badan Keuangan Provinsi Gorontalo, terhitung tanggal 28 Februari 2020 guna penulisan skripsi dengan judul **"PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK TERHADAP SEMANGAT KERJA PEGAWAI PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN GORONTALO"**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Gorontalo, 26 November 2020
 A.n KEPALA TATA USAHA
 UPTD WILAYAH II


Drs. MOHAMAD SALEH
 NIP.19621224 199302 1 003



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0647/UNISAN-G/S-BP/XI/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN : 0906058301
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa : MOH RINALDY HUSAIN
NIM : E2116150
Program Studi : Manajemen (S1)
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Judul Skripsi : PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK
TERHADAP SEMANGAT KERJA PEGAWAI PADA
KANTOR SAMSAT KABUPATEN GORONTALO

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 22%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 30 November 2020
Tim Verifikasi,




Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip

11/3/2020

MOH. RINALDY HUSAIN.docx - 8,21 KB, 180



MOH. RINALDY HUSAIN.docx
Nov 3, 2020
858 words / 5196 characters

E2016180
MOH. RINALDY HUSAIN.docx

Sources Overview

22%

OVERALL SIMILARITY

1	repository.unsw.ac.id INTERNET	6%
2	media.unliri.com INTERNET	3%
3	id.123dok.com INTERNET	2%
4	docbook.com INTERNET	2%
5	jurnal.uniga.ac.id INTERNET	2%
6	www.scribd.com INTERNET	1%
7	fr.scribd.com INTERNET	<1%
8	ru.scribd.com INTERNET	<1%
9	skripsi.stie.fis.u.widya.ac.id INTERNET	<1%
10	ojs.stiem-banyuw.ac.id INTERNET	<1%
11	com.ac.uk INTERNET	<1%
12	repository.unpas.ac.id INTERNET	<1%
13	repository.unsika.ac.id INTERNET	<1%
14	ejournal.uns.ac.id INTERNET	<1%
15	ejournal.unkams.ac.id INTERNET	<1%
16	mafiadoc.com INTERNET	<1%

<https://libguides.library.utoronto.ca/turnitin.com/turnitin/submitting.html>
180

	journal.unikma.ac.id INTERNET	<1%
	mafiadoe.com INTERNET	<1%

<https://doi.org/10.24015/jurnal.unikma.ac.id/mafiadoe.com/2021/1.202111/jurnal/mafiadoe.com>

182

11/02/2020

100% SIMILARITY PLAGIARISM - 0.21 IN 100

	test-id.123idok.com INTERNET	<1%
	repository.unikma.ac.id INTERNET	<1%
	repository.siregaruddin.ac.id INTERNET	<1%

Excluded search repositories:

- None

Excluded from Similarity Report:

- Bibliography
- Quotes
- Small Matches (less than 25 words).

Excluded sources:

- None

<https://doi.org/10.24015/jurnal.unikma.ac.id/mafiadoe.com/2021/1.202111/jurnal/mafiadoe.com>

183

ABSTRACT

MOH. RINALDY HUSAIN. E2116150. THE EFFECT OF WORKLOAD AND WORK CONFLICT ON EMPLOYEE'S SPIRIT AT WORK IN THE ONE-ROOF SYSTEM OFFICE OF GORONTALO DISTRICT

This study aims to determine to what extent the effect of the workload (X1) and work conflict (X2) have on the employee's spirit at work (Y) in the One-Roof System Office of Gorontalo District. The research method applies a quantitative approach. The sampling technique used in this research is simple random sampling, while the primary data collection is through a list of statements that are tested through a validity test and a reliability test. The analysis technique employed is the path analysis technique. The results of this study indicate that simultaneously the workload (X1) and work conflict (X2) have a negative on the employee's spirit at work (Y) in the One-Roof System Office of Gorontalo District, namely workload (X1) by -0.307 and work conflict (X2) by -0.172. The results of hypothesis testing indicate that partially the workload (X1) and work conflict (X2) have a significant effect on the employee's spirit at work (Y) in the One-Roof System Office of Gorontalo District with a probability value at $0.005 < 0.05$, a sig value at 0.003, and t-value at $4.429 > 1.671$ for workload variable (X1), while a probability value at $0.05 > 0.020$, a sig value and t-calculated value at $3.018 > 1.671$ for work conflict variable (X2).

Keywords: workload, work conflict, spirit at work



ABSTRAK

MOH. RINALDY HUSAIN. E2116150. PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP SEMANGAT KERJA PEGAWAI PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN GORONTALO.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja (X1) dan konflik kerja (X2) terhadap semangat kerja pegawai (Y) pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sampel acak sederhana, sedangkan pengumpulan data pokok yaitu melalui daftar pernyataan yang diuji melalui *validity test* dan *reliability test*. Teknik analisis yang digunakan yaitu teknik analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan beban kerja (X1) dan konflik kerja (X2) berpengaruh negative terhadap semangat kerja pegawai (Y) pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo, yakni beban kerja (X1) sebesar -0.307 terhadap semangat kerja pegawai (Y), sedangkan konflik kerja (X2) sebesar -0.172 terhadap semangat kerja pegawai (Y). Hasil pengujian hipotesis secara parsial variabel beban kerja (X1) dan konflik kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja pegawai (Y) pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo, yakni nilai probabilitas $0,05 > \text{nilai sig } 0,003$ dan nilai $t \text{ hitung } (4,429) > \text{nilai } t \text{ tabel } (1,671)$ untuk variabel beban kerja (X1) dan nilai probabilitas $0,05 > \text{nilai sig } 0,020$ dan nilai $t \text{ hitung } (3,018) > \text{nilai } t \text{ tabel } (1,671)$ untuk variabel konflik kerja (X2).

Kata Kunci : Beban Kerja, Konflik Kerja, Semangat Kerja

