

TESIS

**PENGARUH STRES KERJA DAN KESEPIAN DI TEMPAT
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN
KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS PADA *ACCOUNT
REPRESENTATIVE* KPP PRATAMA DI KANTOR WILAYAH
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**



Diajukan Oleh:

Hera Kurnia Lestari

NPM: 235027589

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2024**

TESIS

**PENGARUH STRES KERJA DAN KESEPIAN DI TEMPAT
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN
KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS PADA *ACCOUNT
REPRESENTATIVE* KPP PRATAMA DI KANTOR WILAYAH
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**



Diajukan Oleh:

Hera Kurnia Lestari

NPM: 235027589

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2024**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

PENGESAHAN TESIS

Nama : Hera Kurnia Lestari
Nomor Mahasiswa : 235027589
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Tesis : **PENGARUH STRES KERJA DAN KESEPIAN DI TEMPAT KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS PADA ACCOUNT REPRESENTATIVE KPP PRATAMA DI KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Nama Penguji

Tanggal

Tanda Tangan

M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

4 Januari 2025

Dr. Pramudianto, S.Th., SE.,
M.Min., MM

4 Januari 2025

Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc., Ph.D.

4 Januari 2025

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

**Dekan
Fakultas Bisnis dan Ekonomika**



Elisabet Dita Septiari, , SE., M.Sc., Ph.D.

Wenefrida Mahestu N Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

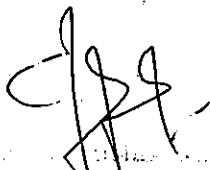
PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa tesis dengan judul:

Pengaruh Stres Kerja dan Kesenjangan di Tempat Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kesejahteraan Psikologis pada Account Representative KPP Pratama di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta

benar-benar merupakan buah pikiran saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tesis ini pada bagian daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti adanya kesengajaan dalam melakukan plagiarisme sebagian atau keseluruhan dari tesis ini, maka saya bersedia agar gelar dan ijazah yang telah saya peroleh dibatalkan oleh pihak Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan akan segera dikembalikan jika hal tersebut terbukti.

Yogyakarta, 16 Januari 2025



Hera Kurnia Lestari

INTISARI

Penelitian ini meneliti pengaruh stres kerja dan kesepian di tempat kerja terhadap kepuasan kerja dan kesejahteraan psikologis pada *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak di Indonesia. Pendekatan kuantitatif *cross-sectional* digunakan, mengumpulkan data dari 125 responden dengan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert. Analisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antar variabel. Temuan menunjukkan bahwa stres kerja tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja atau kesejahteraan psikologis, menunjukkan bahwa faktor kontekstual, seperti dukungan organisasi atau kemampuan beradaptasi karyawan, dapat mengurangi efeknya. Sebaliknya, kesepian di tempat kerja memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja dan kesejahteraan psikologis, yang menyoroti pentingnya membina hubungan sosial di tempat kerja. Selain itu, kepuasan kerja ditemukan secara positif dan signifikan memengaruhi kesejahteraan psikologis. Hasil ini menggarisbawahi perlunya organisasi untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan suportif yang mengurangi kesepian di tempat kerja, meningkatkan kepuasan kerja, dan meningkatkan kesejahteraan psikologis. Studi ini berkontribusi pada literatur dengan menawarkan wawasan tentang dinamika ini dalam konteks unik organisasi pemerintah Indonesia. Keterbatasan termasuk desain *cross-sectional* dan fokus pada populasi tertentu, menyarankan penelitian di masa depan untuk mengeksplorasi faktor mediasi dan moderasi atau mengadopsi pendekatan longitudinal.

Kata kunci: Stres Kerja, Kesepian di Tempat Kerja, Kepuasan Kerja, Kesejahteraan Psikologis

ABSTRACT

This study investigates the effects of job stress and workplace loneliness on job satisfaction and psychological well-being among Account Representatives in Indonesian Tax Service Offices. A quantitative cross-sectional approach was employed, collecting data from 125 respondents using a Likert-scale-based questionnaire. The analysis utilized Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to examine the relationships between variables. The findings indicate that job stress does not significantly influence job satisfaction or psychological well-being, suggesting that contextual factors, such as organizational support or employee adaptability, may mitigate its effects. Conversely, workplace loneliness has a significant negative impact on both job satisfaction and psychological well-being, highlighting the importance of fostering social connections in the workplace. Moreover, job satisfaction is found to positively and significantly influence psychological well-being. These results underscore the need for organizations to create inclusive and supportive environments that reduce workplace loneliness, enhance job satisfaction, and promote psychological well-being. This study contributes to the literature by offering insights into these dynamics within the unique context of Indonesian government organizations. Limitations include the cross-sectional design and the focus on a specific population, suggesting future research explore mediating and moderating factors or adopt longitudinal approaches.

Keywords: *Job Stress, Workplace Loneliness, Job Satisfaction, Psychological Well-Being*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan tesis Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran tesis ini, yaitu kepada:

1. Elisabet Dita Septiari, SE., M.SC., Phd. selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Martinus Parnawa Putranta, Dr., MBA. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan dorongan dan bimbingan dalam penyusunan tesis ini.
3. Bambang Suherman yang telah mendukung anak tunggalnya dan Gabriella Shalom Lestari yang telah mendukung Ibunya untuk meneruskan studi.
4. Rekan-rekan KPP Pratama di Kantor Wilayah DJP DIY yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian.
5. Rekan-rekan mahasiswa MM UAJY yang telah kebersamai selama menempuh studi.

Atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan, sehingga terselesaikannya tesis ini saya ucapkan terima kasih. Penyusunan tesis ini masih jauh dari kata sempurna, diharapkan kritik dan saran yang membangun dan bermanfaat dalam penulisan yang akan datang.

Yogyakarta, 16 Januari 2025



Hera Kurnia Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Batasan Penelitian	9
F. Struktur Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Tinjauan Pustaka	12
B. Stres Kerja	12
1. Definisi Stres Kerja.....	12
2. Faktor Stres Kerja	13
3. Level Makro dari Stres dalam Organisasi.....	15
4. Indikator Stres Kerja	16
C. Kesepian di Tempat Kerja	17
1. Definisi Kesepian di Tempat Kerja.....	17
2. Faktor Penyebab Kesepian.....	18
3. Dampak dari Kesepian.....	19
4. Dimensi Kesepian	21
5. Indikator Kesepian di Tempat Kerja.....	22

D. Kepuasan Kerja.....	23
1. Definisi Kepuasan Kerja	23
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	24
3. Dampak Kepuasan Kerja	26
4. Indikator Kepuasan Kerja	27
E. Kesejahteraan Psikologis Pegawai	28
1. Definisi Kesejahteraan Psikologis Pegawai.....	28
2. Aspek-Aspek Kesejahteraan Psikologis	29
3. Teori-Teori Kesejahteraan Psikologis.....	31
4. Indikator Kesejahteraan Psikologis.....	33
F. Penelitian Terdahulu	35
G. Pengembangan Hipotesis.....	38
H. Kerangka Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Desain Penelitian	41
B. Jenis Data, Sumber Data, dan Metode Pengumpulan Data	41
1. Jenis Data	41
2. Sumber Data.....	41
C. Metode Pengumpulan Data.....	42
D. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel, Metode Pengukuran Data, dan Instrument Penelitian	42
1. Populasi.....	42
2. Sampel.....	43
3. Teknik Pengambilan Sampel	43
4. Metode Pengukuran Data.....	43
5. Instrumen Penelitian	44
E. Metode Pengujian Instrumen Penelitian.....	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas	48
F. Metode Analisis Data	48
1. Analisis Statistik Deskriptif Responden	48
2. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Analisis Deskriptif.....	52
1. Analisis Tingkat Stres	54
2. Analisis Statistik Deskriptif	56
3. Analisis Statistik Deskriptif Stres Kerja.....	58
4. Analisis Statistik Deskriptif Kesenian di Tempat Kerja	58
5. Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Kerja.....	59
6. Analisis Statistik Deskriptif Kesejahteraan Psikologis Pegawai.....	59
B. Analisis Kuantitatif.....	60
1. Model Pengukuran (Outer Model).....	60
2. Model Struktural (Inner Model).....	61
3. Outer Model	61
4. Inner Model.....	64
5. Uji Hipotesis	65
C. Pembahasan	66
1. Stres kerja berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan kerja.....	67
2. Stres kerja berpengaruh secara negatif terhadap kesejahteraan psikologis pegawai.....	67
3. Kesenian di tempat kerja berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan kerja.....	68
4. Kesenian di tempat kerja berpengaruh secara negatif terhadap kesejahteraan psikologis pegawai.	69
5. Kepuasan kerja berpengaruh secara positif terhadap kesejahteraan pegawai.....	70
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Implikasi Manajerial.....	73
C. Keterbatasan Penelitian	76
D. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penerimaan Direktorat Jenderal Pajak	1
Tabel 2	Penerimaan Kantor Wilayah DJP DIY	5
Tabel 3	Penerimaan KPP Pratama Kantor Wilayah DJP DIY	6
Tabel 4	Hasil Penelitian Terdahulu	35
Tabel 5	Definisi Operasional	45
Tabel 6	Rincian Responden Penelitian	52
Tabel 7	Tingkat Stres Per KPP Pratama	54
Tabel 8	Analisis Statistik Deskriptif	56
Tabel 9	Penilaian Interval Variabel	57
Tabel 10	Analisis Statistik Deskriptif Stres Kerja	58
Tabel 11	Analisis Statistik Deskriptif Kesenian di Tempat Kerja	58
Tabel 12	Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Kerja	59
Tabel 13	Analisis Statistik Deskriptif Kesejahteraan Psikologis Pegawai	59
Tabel 14	Outer Loading	61
Tabel 15	Tabel AVE	62
Tabel 16	Cross Loading	63
Tabel 17	Fornell Larcker	64
Tabel 18	Reliabilitas	64
Tabel 19	R-Square	64
Tabel 20	Q-Square	65
Tabel 21	Hasil Uji Hipotesis	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Aspek dan Landasan Teori dari Kesejahteraan Psikologis	33
Gambar 2. Kerangka Penelitian	40
Gambar 3. Model Konstruk	60
Gambar 4. Model Struktural	61

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 2 Hasil Data SmartPLS	85