

PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, DAN *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP *BURNOUT* PEGAWAI KPP PRATAMA SIDOARJO SELATAN

Oleh:

¹Ni Made Ayu Mega Pratiwi Widayanti, ²Sri Rahayu, ³Anita Kartika Sari

^{1,2,3}STIE Mahardhika, Magister Manajemen

Jl. Raya Wisata Menanggal No.42A, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur.

e-mail: ega.widayanti@gmail.com¹, Rahayu.mahardhika@gmail.com², anitakartika@stiemahardhika.ac.id³

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of workload, job stress, and work-family conflict on employee burnout at the Sidoarjo Selatan Primary Tax Office. This study employed a quantitative approach with a causal associative design. The population consisted of 100 employees, while a sample of 80 respondents was determined using the Slovin formula with a 5% margin of error. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results show that workload has a positive and significant effect on burnout ($B = 0.402$; $\beta = 0.647$; $t = 10.142$; $p < 0.001$). Job stress has a positive and significant effect on burnout ($B = 0.158$; $\beta = 0.221$; $t = 3.456$; $p = 0.001$). Work-family conflict also has a positive and significant effect on burnout ($B = 0.346$; $\beta = 0.407$; $t = 6.397$; $p < 0.001$). Simultaneously, the three variables significantly affect burnout ($F = 58.459$; $p < 0.001$). The adjusted R-squared value of 0.686 indicates that the model explains 68.6% of the variation in burnout, while the remaining 31.4% is explained by other factors. Workload is the most dominant variable based on its standardized beta coefficient. These findings emphasize the importance of managing workload, controlling job stress, and supporting the balance between work and family roles to prevent employee burnout.

Keywords: *Workload, Job Stress, Work-Family Conflict, Burnout.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja, stres kerja, dan work-family conflict terhadap burnout pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Populasi penelitian berjumlah 100 pegawai, sedangkan sampel sebanyak 80 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout ($B = 0,402$; $\beta = 0,647$; $t = 10,142$; $p < 0,001$). Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout ($B = 0,158$; $\beta = 0,221$; $t = 3,456$; $p = 0,001$). Work-family conflict juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout ($B = 0,346$; $\beta = 0,407$; $t = 6,397$; $p < 0,001$). Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap burnout ($F = 58,459$; $p < 0,001$). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,686 menunjukkan bahwa 68,6% variasi burnout dapat dijelaskan oleh model penelitian, sedangkan 31,4% dijelaskan oleh faktor lain. Beban kerja menjadi variabel yang memiliki pengaruh relatif paling dominan. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan beban kerja, pengendalian stres, dan

dukungan terhadap keseimbangan peran pekerjaan dan keluarga untuk mencegah burnout pegawai.

Kata Kunci: Beban Kerja, Stres Kerja, *Work-Family Conflict*, *Burnout*.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam keberhasilan organisasi karena berperan sebagai perencana, pelaksana, sekaligus pengendali berbagai kegiatan organisasi. Dalam organisasi sektor publik, pengelolaan sumber daya manusia tidak hanya diarahkan untuk mencapai target organisasi, tetapi juga untuk memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara profesional, efektif, dan berkelanjutan. Tuntutan terhadap aparat pemerintah semakin kompleks seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat, perkembangan teknologi, perubahan regulasi, serta kebutuhan terhadap pelayanan publik yang cepat, akurat, dan transparan. Kondisi tersebut menyebabkan organisasi perlu memperhatikan pencapaian kinerja sekaligus kondisi psikologis dan kesejahteraan pegawainya.

Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu unit di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang memiliki peran strategis dalam menghimpun penerimaan negara. Pelaksanaan fungsi tersebut didukung oleh kantor-kantor vertikal, salah satunya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan. Kantor tersebut berada di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II dengan wilayah kerja yang meliputi Kecamatan Sidoarjo, Candi, Tanggulangin, Porong, dan Jabon yang terdiri atas 101 kelurahan. KPP Pratama Sidoarjo Selatan melaksanakan fungsi pelayanan, edukasi, pengawasan, dan penegakan hukum terhadap wajib pajak, sekaligus mengelola data dan informasi perpajakan dalam wilayah kerjanya (Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan, 2025).

Besarnya tanggung jawab tersebut terlihat dari target dan capaian organisasi. Laporan Kinerja KPP Pratama Sidoarjo Selatan Tahun 2024 menunjukkan bahwa target penerimaan pajak ditetapkan sebesar Rp1,132 triliun, sedangkan realisasinya mencapai Rp1,135 triliun atau sebesar 100,21%. Realisasi penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak badan dan orang pribadi juga mencapai 59.733 wajib pajak dari target sebanyak 52.296 wajib pajak atau sebesar 100,81% (Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan, 2025). Capaian tersebut menunjukkan kemampuan organisasi dalam memenuhi target, tetapi sekaligus menggambarkan tingginya tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh pegawai.

Capaian kinerja organisasi yang baik tidak secara otomatis menunjukkan bahwa pegawai terbebas dari tekanan psikologis. Target penerimaan pajak, tuntutan pelayanan kepada wajib pajak, pengawasan kepatuhan, penyelesaian administrasi, penegakan hukum, pemutakhiran basis data, dan adaptasi terhadap proses bisnis berbasis digital membutuhkan kemampuan fisik, kognitif, dan emosional pegawai secara berkelanjutan. Pegawai juga harus menjaga ketelitian dan kepatuhan terhadap regulasi karena kesalahan dalam pelaksanaan tugas dapat memengaruhi kualitas pelayanan, kepastian hukum, dan pencapaian penerimaan negara.

Tuntutan pekerjaan dapat meningkat pada periode tertentu, seperti masa penyampaian SPT Tahunan, penyelesaian target penerimaan pada akhir tahun, pelaksanaan pemeriksaan dan penagihan, serta penyelesaian berbagai permohonan wajib pajak. Ketika tuntutan berlangsung dengan intensitas tinggi dan tidak diimbangi dengan kesempatan pemulihan yang memadai, pegawai berpotensi mengalami kelelahan fisik dan emosional. Laporan kinerja organisasi yang tersedia lebih banyak menggambarkan capaian indikator organisasi dan belum memberikan gambaran mengenai kondisi psikologis pegawai secara individual.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian empiris yang secara khusus mengukur kondisi *burnout* pegawai.

Burnout merupakan fenomena dalam konteks pekerjaan yang timbul akibat stres kronis di tempat kerja yang tidak berhasil dikelola. Kondisi tersebut ditandai oleh berkurangnya energi atau munculnya kelelahan, meningkatnya jarak mental dan perasaan negatif terhadap pekerjaan, serta menurunnya efektivitas profesional (World Health Organization, 2019). Dengan demikian, *burnout* bukan sekadar rasa lelah sesaat setelah menyelesaikan pekerjaan, tetapi merupakan kondisi psikologis yang berkembang akibat paparan tekanan pekerjaan secara berkepanjangan.

Edú-Valsania et al. (2022) menjelaskan bahwa *burnout* dapat menimbulkan konsekuensi bagi individu maupun organisasi. Pada tingkat individu, *burnout* dapat ditunjukkan melalui kelelahan, menurunnya motivasi, kesulitan berkonsentrasi, sikap negatif terhadap pekerjaan, serta berkurangnya kemampuan menyelesaikan tugas. Pada tingkat organisasi, kondisi tersebut dapat berkaitan dengan penurunan kualitas pekerjaan, meningkatnya ketidakhadiran, rendahnya komitmen, dan meningkatnya keinginan untuk meninggalkan organisasi. Dalam konteks pelayanan perpajakan, kondisi tersebut perlu diperhatikan karena pelaksanaan pekerjaan membutuhkan ketelitian, konsistensi, kemampuan berinteraksi dengan wajib pajak, serta kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

Relevansi persoalan *burnout* terlihat dari penelitian Abdul Aziz dan Ong (2024) terhadap 4.338 pekerja penuh waktu di beberapa negara Asia Tenggara, termasuk Indonesia. Penelitian tersebut menemukan bahwa 62,91% responden dalam sampel berada pada kategori *burnout* tinggi atau sangat tinggi. Meskipun hasil tersebut berasal dari asesmen daring dengan teknik pengambilan sampel nonprobabilitas sehingga tidak dapat langsung dianggap sebagai prevalensi seluruh pekerja di Indonesia, temuan tersebut menunjukkan bahwa *burnout* merupakan persoalan yang relevan untuk diteliti pada berbagai kelompok pekerjaan, termasuk pegawai sektor publik.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menjelaskan terbentuknya *burnout* adalah *Job Demands–Resources Theory*. Teori tersebut menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memiliki tuntutan dan sumber daya kerja. Tuntutan kerja merupakan aspek pekerjaan yang memerlukan usaha fisik, psikologis, maupun emosional secara berkelanjutan, sedangkan sumber daya kerja merupakan aspek yang membantu pegawai mencapai tujuan, mengurangi tuntutan, dan mendorong perkembangan individu. Tuntutan pekerjaan yang tinggi dan berlangsung terus-menerus dapat memicu proses pelemahan kesehatan yang pada akhirnya meningkatkan *burnout* (Lesener et al., 2019; Bakker et al., 2023).

Salah satu tuntutan pekerjaan yang diduga memengaruhi *burnout* adalah beban kerja. Beban kerja menggambarkan jumlah tugas, target, tekanan waktu, tingkat kesulitan, dan tanggung jawab yang harus diselesaikan pegawai dalam periode tertentu. Beban kerja tidak hanya berkaitan dengan banyaknya pekerjaan, tetapi juga dengan kompleksitas tugas, tingkat ketelitian, kecepatan penyelesaian, dan tuntutan mental dalam pelaksanaan pekerjaan. Dalam konteks KPP Pratama Sidoarjo Selatan, beban kerja dapat muncul dari pelaksanaan fungsi pelayanan, edukasi, pengawasan, pemeriksaan, penagihan, pengelolaan data, serta pencapaian target penerimaan pajak.

Ketika jumlah dan tingkat kesulitan pekerjaan melebihi kapasitas atau waktu yang tersedia, pegawai harus mengeluarkan energi yang semakin besar untuk memenuhi tuntutan organisasi. Penggunaan energi secara terus-menerus tanpa kesempatan pemulihan yang memadai dapat menimbulkan kelelahan dan berkembang menjadi *burnout*. Afrianty dan Dewi (2022) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pegawai sektor perbankan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi

beban pekerjaan yang dirasakan pegawai, semakin besar kemungkinan pegawai mengalami kelelahan dalam menjalankan pekerjaannya.

Faktor berikutnya yang diduga memengaruhi *burnout* adalah stres kerja. Stres kerja merupakan respons fisik dan psikologis yang muncul ketika pegawai menilai bahwa tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan, sumber daya, atau kapasitas yang dimilikinya. Stres kerja dapat muncul karena tekanan target, keterbatasan waktu, ketidakjelasan tugas, tuntutan pelayanan, konflik peran, maupun besarnya tanggung jawab pekerjaan. Stres dalam jangka pendek masih dapat diatasi melalui penyesuaian, tetapi stres yang berlangsung terus-menerus dan tidak dikelola secara efektif dapat menguras sumber daya psikologis pegawai.

Khalid et al. (2020) menemukan bahwa stres pekerjaan berpengaruh terhadap *burnout* pegawai perbankan. Hasil serupa ditunjukkan oleh Wu et al. (2021), yang menemukan bahwa stres kerja berhubungan positif dengan *burnout*. Meskipun memiliki keterkaitan, stres kerja dan *burnout* merupakan konsep yang berbeda. Stres kerja menggambarkan respons pegawai terhadap tekanan yang sedang dihadapi, sedangkan *burnout* merupakan kondisi kelelahan kerja kronis yang dapat berkembang ketika stres berlangsung dalam jangka panjang dan tidak berhasil dikelola.

Selain tuntutan yang berasal langsung dari pekerjaan, *burnout* juga dapat dipengaruhi oleh konflik antara pekerjaan dan kehidupan keluarga atau *work-family conflict*. Greenhaus dan Beutell (1985) menjelaskan *work-family conflict* sebagai konflik antarperan ketika tuntutan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga tidak sesuai satu sama lain. Kondisi tersebut menyebabkan keterlibatan dalam peran pekerjaan menyulitkan pemenuhan peran keluarga atau sebaliknya.

Pegawai yang harus menyelesaikan pekerjaan dengan tenggat ketat, memikirkan persoalan pekerjaan di luar jam kerja, atau mengalami kelelahan setelah bekerja dapat kesulitan menjalankan perannya dalam keluarga secara optimal. Sebaliknya, tanggung jawab keluarga yang tinggi juga dapat memengaruhi konsentrasi dan energi pegawai selama bekerja. Ketidakmampuan menyeimbangkan kedua peran dapat menimbulkan ketegangan emosional dan mengurangi kesempatan pemulihan. Allgood et al. (2024) menemukan bahwa *work-family conflict* berkaitan dengan meningkatnya *burnout* pada pegawai pemerintah daerah.

Beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* saling berkaitan, tetapi merupakan konstruk yang berbeda. Beban kerja menggambarkan tuntutan yang terdapat dalam pekerjaan, stres kerja menggambarkan respons individu terhadap tekanan pekerjaan, sedangkan *work-family conflict* menggambarkan ketidaksesuaian tuntutan antara peran pekerjaan dan keluarga. Ketiganya dapat mengurangi energi fisik dan psikologis pegawai sehingga diperkirakan meningkatkan *burnout*.

Penelitian terdahulu mengenai beban kerja, stres kerja, *work-family conflict*, dan *burnout* lebih banyak dilakukan pada sektor perbankan, kesehatan, pendidikan, konstruksi, perhotelan, pelayanan sosial, atau pemerintahan daerah. Penelitian yang secara bersamaan menguji pengaruh langsung ketiga variabel tersebut terhadap *burnout* pegawai administrasi perpajakan masih terbatas. Padahal, pekerjaan pada KPP memiliki karakteristik khusus berupa target penerimaan negara, pelayanan publik, pengawasan kepatuhan, penerapan regulasi, pengelolaan data, dan tuntutan menjaga integritas.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* terhadap *burnout* pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian diharapkan memperluas penerapan *Job Demands-Resources Theory* dalam konteks aparat perpajakan

serta memberikan bahan evaluasi bagi organisasi dalam mengelola beban kerja, mengendalikan stres, dan mendukung keseimbangan antara peran pekerjaan dan keluarga.

TINJAUAN PUSTAKA

Job Demands–Resources Theory

Job Demands–Resources Theory atau JD-R Theory merupakan teori yang menjelaskan hubungan antara karakteristik pekerjaan, kesejahteraan, motivasi, dan perilaku pegawai. Teori tersebut pertama kali diperkenalkan melalui *Job Demands–Resources Model of Burnout* oleh Demerouti et al. (2001) dan selanjutnya dikembangkan menjadi kerangka yang lebih luas oleh Bakker dan Demerouti (2017).

JD-R Theory mengelompokkan karakteristik pekerjaan menjadi dua kategori utama, yaitu *job demands* dan *job resources*. *Job demands* merupakan aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasional dalam pekerjaan yang memerlukan usaha fisik dan mental secara berkelanjutan. Tuntutan tersebut dapat berupa beban kerja tinggi, tekanan waktu, kompleksitas tugas, tuntutan emosional, konflik peran, dan tekanan pencapaian target. Tuntutan kerja tidak selalu bersifat negatif, tetapi dapat berubah menjadi sumber tekanan ketika berlangsung secara berlebihan, kronis, dan tidak diimbangi dengan pemulihan yang memadai.

Sementara itu, *job resources* merupakan aspek pekerjaan yang membantu pegawai mencapai tujuan, mengurangi dampak tuntutan kerja, serta mendorong pertumbuhan dan perkembangan individu. Sumber daya pekerjaan dapat berupa dukungan atasan, dukungan rekan kerja, otonomi, umpan balik, fasilitas kerja, kesempatan pengembangan, kejelasan peran, dan penghargaan.

JD-R Theory menjelaskan dua proses utama, yaitu *health impairment process* dan *motivational process*. *Health impairment process* menjelaskan bahwa tuntutan kerja yang tinggi dapat menguras energi fisik dan psikologis pegawai. Apabila kondisi tersebut berlangsung terus-menerus, pegawai dapat mengalami stres, gangguan kesehatan, kelelahan, dan pada akhirnya *burnout*. Sebaliknya, *motivational process* menjelaskan bahwa sumber daya pekerjaan dapat meningkatkan motivasi, keterikatan kerja, komitmen, dan kinerja pegawai (Bakker et al., 2023).

Penelitian ini berfokus pada *health impairment process* karena beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* merupakan kondisi yang berpotensi menguras sumber daya fisik dan psikologis pegawai. Beban kerja ditempatkan sebagai bentuk tuntutan pekerjaan, stres kerja menggambarkan respons psikologis terhadap tuntutan tersebut, sedangkan *work-family conflict* mengurangi kesempatan pemulihan karena sumber daya waktu dan energi harus digunakan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan dan keluarga.

Conservation of Resources Theory

Conservation of Resources Theory atau COR Theory dikembangkan oleh Hobfoll (1989) untuk menjelaskan terbentuknya stres akibat ancaman kehilangan, kehilangan aktual, atau kegagalan memperoleh sumber daya setelah individu melakukan investasi sumber daya. Sumber daya dapat berupa waktu, energi, pengetahuan, kemampuan, kondisi psikologis, dukungan sosial, stabilitas pekerjaan, serta berbagai hal lain yang dianggap bernilai bagi individu.

COR Theory menegaskan bahwa kehilangan sumber daya memiliki dampak psikologis yang lebih kuat daripada perolehan sumber daya dalam jumlah yang setara. Pegawai yang kehilangan energi, waktu, konsentrasi, dan kesempatan pemulihan akan semakin sulit menghadapi tuntutan pekerjaan berikutnya. Kondisi tersebut dapat

membentuk *resource loss spiral*, yaitu siklus ketika kehilangan sumber daya pada tahap awal membuat individu semakin rentan terhadap kehilangan sumber daya selanjutnya (Hobfoll et al., 2018).

Beban kerja membutuhkan investasi sumber daya dalam bentuk waktu, energi, perhatian, dan kemampuan kognitif. Stres kerja muncul ketika pegawai menilai bahwa sumber daya yang dimilikinya tidak memadai untuk menghadapi tuntutan pekerjaan. Sementara itu, *work-family conflict* menyebabkan sumber daya yang sama harus digunakan untuk memenuhi dua peran yang berbeda. Apabila pengeluaran sumber daya tersebut tidak diimbangi dengan pemulihan, dukungan, dan perolehan sumber daya baru, pegawai dapat mengalami kelelahan kronis dan *burnout*.

COR Theory melengkapi JD-R Theory dalam penelitian ini. JD-R Theory menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan dapat memicu proses pelemahan kesehatan, sedangkan COR Theory menjelaskan bahwa proses tersebut terjadi karena tuntutan dan tekanan menghabiskan sumber daya yang dimiliki pegawai. Semakin besar sumber daya yang harus dikeluarkan dan semakin kecil kesempatan pemulihan, semakin tinggi risiko terjadinya *burnout*.

Beban Kerja

Beban kerja merupakan tuntutan fisik, mental, waktu, dan psikologis yang harus dipenuhi pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Beban kerja tidak hanya menunjukkan jumlah pekerjaan, tetapi juga menggambarkan tingkat kesulitan, tekanan waktu, target, tanggung jawab, dan intensitas usaha yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Ingusci et al. (2021) menjelaskan bahwa beban kerja dapat ditandai oleh tuntutan untuk bekerja lebih cepat, memberikan respons dalam waktu singkat, menangani beberapa pekerjaan secara bersamaan, dan menyelesaikan banyak tugas dalam periode yang sama. Dalam JD-R Theory, beban kerja termasuk dalam kategori *job demands* karena membutuhkan penggunaan energi fisik, kognitif, dan emosional secara berkelanjutan (Bakker et al., 2023).

Beban kerja dapat dibedakan menjadi beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif berkaitan dengan jumlah tugas yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, sedangkan beban kerja kualitatif berkaitan dengan tingkat kesulitan, kompleksitas, konsentrasi, keterampilan, dan tanggung jawab yang diperlukan. Beban kerja menjadi berlebihan ketika tuntutan pekerjaan melebihi waktu, energi, kemampuan, dan sumber daya yang dimiliki pegawai.

Pengukuran beban kerja dalam penelitian ini mengacu pada Koesomowidjojo (2017), yang membagi beban kerja menjadi tiga indikator, yaitu kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, dan target yang harus dicapai. Kondisi pekerjaan berkaitan dengan karakteristik, jumlah, dan kompleksitas tugas. Penggunaan waktu kerja menggambarkan kesesuaian antara waktu yang tersedia dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Target yang harus dicapai menggambarkan besarnya hasil dan standar pekerjaan yang ditetapkan organisasi.

Stres Kerja

Stres kerja merupakan respons fisik dan psikologis yang muncul ketika pegawai menilai bahwa tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan, kendali, waktu, atau sumber daya yang dimilikinya. Stres kerja tidak hanya ditentukan oleh kondisi pekerjaan secara objektif,

tetapi juga oleh penilaian individu terhadap kemampuan dirinya dalam menghadapi tekanan tersebut.

Stres kerja perlu dibedakan dari beban kerja dan *burnout*. Beban kerja merupakan tuntutan yang terkandung dalam pekerjaan, sedangkan stres kerja merupakan respons individu terhadap tuntutan tersebut. Sementara itu, *burnout* merupakan kondisi kelelahan kerja kronis yang berkembang ketika stres berlangsung berkepanjangan dan tidak berhasil dikelola. Dengan demikian, beban kerja dapat menjadi sumber stres, sedangkan stres kerja yang berlangsung terus-menerus dapat berkembang menjadi *burnout*.

Parker dan DeCotiis (1983) membagi stres kerja menjadi dua indikator, yaitu *time stress* dan *job anxiety*. *Time stress* menggambarkan perasaan terdesak, terburu-buru, dan kekurangan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. *Job anxiety* menggambarkan perasaan tegang, khawatir, gelisah, dan cemas yang berkaitan dengan pelaksanaan serta tanggung jawab pekerjaan.

Dalam konteks KPP Pratama Sidoarjo Selatan, stres kerja dapat muncul ketika pegawai menghadapi tekanan target, batas waktu, perubahan regulasi, tuntutan ketelitian, penyelesaian administrasi, pelayanan wajib pajak, dan tanggung jawab untuk menjaga kualitas pekerjaan. Semakin besar ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan pegawai dalam menghadapinya, semakin tinggi stres kerja yang dirasakan.

Work-Family Conflict

Work-family conflict merupakan konflik antarperan yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan dan keluarga tidak dapat dipenuhi secara bersamaan. Greenhaus dan Beutell (1985) menjelaskan bahwa konflik tersebut muncul ketika keterlibatan individu dalam peran pekerjaan menyulitkan pemenuhan peran keluarga atau ketika tuntutan keluarga menyulitkan pelaksanaan pekerjaan.

Work-family conflict bersifat dua arah. Arah pertama adalah *work interference with family*, yaitu kondisi ketika tuntutan pekerjaan mengganggu pelaksanaan tanggung jawab keluarga. Arah kedua adalah *family interference with work*, yaitu kondisi ketika tuntutan keluarga mengganggu pelaksanaan tanggung jawab pekerjaan. Kedua arah tersebut dapat mengurangi waktu, energi, perhatian, dan kemampuan emosional individu.

Carlson et al. (2000) membagi *work-family conflict* menjadi konflik berbasis waktu, tekanan, dan perilaku. Konflik berbasis waktu terjadi ketika waktu yang digunakan untuk satu peran mengurangi waktu yang tersedia bagi peran lainnya. Konflik berbasis tekanan terjadi ketika ketegangan atau kelelahan dari satu peran menghambat pelaksanaan peran lainnya. Konflik berbasis perilaku terjadi ketika pola perilaku yang diperlukan dalam satu peran tidak sesuai dengan perilaku yang dibutuhkan dalam peran lainnya.

Dalam penelitian ini, *work-family conflict* diukur melalui gangguan pekerjaan terhadap keluarga dan gangguan keluarga terhadap pekerjaan berdasarkan dimensi waktu, tekanan, dan perilaku. Semakin besar gangguan antara kedua ranah tersebut, semakin besar sumber daya yang harus digunakan pegawai untuk mempertahankan kedua perannya.

Burnout

Burnout merupakan kondisi psikologis kronis yang berkaitan dengan pekerjaan dan berkembang akibat stres pekerjaan yang tidak berhasil dikelola. Maslach et al. (2001) menjelaskan *burnout* sebagai respons berkepanjangan terhadap stres emosional dan interpersonal yang kronis dalam pekerjaan. Kondisi tersebut tidak hanya ditunjukkan oleh kelelahan, tetapi juga perubahan sikap terhadap pekerjaan dan penurunan persepsi mengenai efektivitas profesional.

World Health Organization (2019) mengidentifikasi tiga karakteristik utama *burnout*, yaitu kelelahan atau terkurasnya energi, meningkatnya jarak mental dan sikap negatif

terhadap pekerjaan, serta menurunnya efektivitas profesional. Kelelahan menggambarkan berkurangnya energi fisik dan emosional. Jarak mental menggambarkan menurunnya antusiasme, munculnya sinisme, atau kecenderungan menarik diri secara psikologis dari pekerjaan. Penurunan efektivitas profesional menggambarkan menurunnya keyakinan pegawai terhadap kemampuan dan kontribusinya.

Dalam penelitian ini, *burnout* diukur melalui tiga indikator tersebut. Skor yang semakin tinggi menunjukkan semakin kuatnya kelelahan, jarak mental terhadap pekerjaan, dan persepsi penurunan efektivitas profesional yang dialami pegawai.

Pengaruh Beban Kerja terhadap *Burnout*

Beban kerja yang tinggi menyebabkan pegawai mengeluarkan energi fisik dan mental secara lebih besar untuk memenuhi target dan menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan. Dalam perspektif JD-R Theory, penggunaan energi secara terus-menerus tanpa sumber daya dan pemulihan yang memadai dapat mengaktifkan *health impairment process* dan meningkatkan *burnout*. COR Theory juga menjelaskan bahwa beban kerja dapat menimbulkan kehilangan sumber daya berupa waktu, energi, konsentrasi, dan kemampuan pemulihan.

Afrianty dan Dewi (2022) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut:

H1: Beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout* pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

Pengaruh Stres Kerja terhadap *Burnout*

Stres kerja menunjukkan tekanan fisik dan psikologis yang dirasakan pegawai ketika tuntutan pekerjaan dipersepsikan melebihi kemampuan atau sumber daya yang dimilikinya. Stres kerja yang berlangsung terus-menerus dapat mengurangi energi, motivasi, konsentrasi, dan kemampuan pegawai untuk melakukan pemulihan.

Khalid et al. (2020) dan Wu et al. (2021) menemukan bahwa stres kerja memiliki hubungan positif dengan *burnout*. Semakin tinggi tekanan waktu, ketegangan, kekhawatiran, dan kecemasan yang berkaitan dengan pekerjaan, semakin besar risiko pegawai mengalami kelelahan kronis. Dengan demikian, hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut:

H2: Stres kerja berpengaruh positif terhadap *burnout* pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Burnout*

Work-family conflict menyebabkan waktu, energi, perhatian, dan kemampuan emosional pegawai harus dialokasikan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan dan keluarga secara bersamaan. Konflik tersebut dapat mengurangi kesempatan beristirahat dan melakukan pemulihan setelah bekerja. Dalam perspektif COR Theory, konflik antarperan menyebabkan persaingan penggunaan sumber daya dan dapat menciptakan siklus kehilangan sumber daya.

Allgood et al. (2024) menemukan bahwa *work-family conflict* berkaitan dengan meningkatnya *burnout* pada pegawai sektor publik. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis ketiga dirumuskan sebagai berikut:

H3: *Work-family conflict* berpengaruh positif terhadap *burnout* pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan *Work-Family Conflict* terhadap *Burnout*

Beban kerja menggambarkan tuntutan yang terdapat dalam pekerjaan, stres kerja menggambarkan respons psikologis terhadap tekanan pekerjaan, sedangkan *work-family conflict* menggambarkan konflik penggunaan sumber daya antara pekerjaan dan keluarga. Ketiga kondisi tersebut secara bersama-sama dapat mengurangi energi fisik dan psikologis serta membatasi kesempatan pemulihan pegawai.

Pengujian simultan diperlukan untuk mengetahui kemampuan ketiga variabel dalam menjelaskan variasi *burnout* setelah pengaruh masing-masing variabel diperhitungkan dalam satu model. Hipotesis keempat dirumuskan sebagai berikut:

H4: Beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *burnout* pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori dan pendekatan asosiatif kausal. Pendekatan kuantitatif digunakan karena hubungan antarvariabel diuji berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden. Penelitian eksplanatori digunakan untuk menjelaskan pengaruh beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* terhadap *burnout*.

Desain penelitian menggunakan survei *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan dalam satu periode penelitian. Variabel independen terdiri atas beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict*, sedangkan variabel dependennya adalah *burnout*. Unit analisis penelitian adalah individu, yaitu pegawai aktif KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan yang berada di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II. Subjek penelitian adalah pegawai aktif KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Pemilihan objek tersebut didasarkan pada karakteristik pekerjaan pegawai yang berhubungan dengan target penerimaan, pelayanan wajib pajak, pengawasan kepatuhan, pengolahan data, penerapan regulasi, dan tuntutan menjaga ketelitian serta integritas.

Pengambilan data penelitian dilaksanakan pada periode Mei–Juni 2026. Setiap responden menjadi sumber informasi mengenai tuntutan pekerjaan, tekanan psikologis, konflik antara pekerjaan dan keluarga, serta kondisi *burnout* yang dirasakannya.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan yang berjumlah 100 orang. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dan harus mampu mewakili populasi yang diteliti (Sugiyono, 2022).

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5%, sebagai berikut:

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

Keterangan:

(n) = jumlah sampel;

(N) = jumlah populasi;

(e) = tingkat kesalahan pengambilan sampel.

Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 100 pegawai dan tingkat kesalahan 5%, perhitungan sampel adalah:

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,05)^2}$$

$$n = 80$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 80 pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel beban kerja, stres kerja, *work-family conflict*, dan *burnout*.

Data sekunder diperoleh dari Laporan Kinerja KPP Pratama Sidoarjo Selatan, profil instansi, data jumlah pegawai, dokumen organisasi, buku, artikel ilmiah, serta sumber kepustakaan lain yang relevan. Data sekunder digunakan untuk mendukung penyusunan latar belakang, landasan teori, metode penelitian, dan gambaran objek penelitian.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel penelitian terdiri atas tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen meliputi beban kerja (X1), stres kerja (X2), dan *work-family conflict* (X3), sedangkan variabel dependennya adalah *burnout* (Y).

Beban kerja dioperasionalkan sebagai persepsi pegawai terhadap besarnya tuntutan tugas, jumlah dan kompleksitas pekerjaan, keterbatasan waktu, serta target yang harus dicapai. Pengukuran beban kerja mengacu pada Koesomowidjojo (2017), dengan indikator kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, dan target yang harus dicapai. Variabel beban kerja diukur menggunakan tujuh item pernyataan.

Stres kerja dioperasionalkan sebagai respons psikologis pegawai berupa perasaan terdesak, tegang, khawatir, dan cemas akibat tuntutan pekerjaan. Pengukuran stres kerja mengacu pada Parker dan DeCotiis (1983), dengan indikator tekanan waktu atau *time stress* dan kecemasan kerja atau *job anxiety*. Variabel stres kerja diukur menggunakan enam item pernyataan.

Work-family conflict dioperasionalkan sebagai konflik antarperan ketika tuntutan pekerjaan dan keluarga saling mengganggu. Pengukuran variabel tersebut mengacu pada Greenhaus dan Beutell (1985) serta Carlson et al. (2000), yang mencakup gangguan pekerjaan terhadap keluarga dan gangguan keluarga terhadap pekerjaan berdasarkan waktu, tekanan, dan perilaku. Variabel *work-family conflict* diukur menggunakan sembilan item pernyataan.

Burnout dioperasionalkan sebagai kondisi psikologis kronis yang berkaitan dengan pekerjaan dan ditandai oleh kelelahan atau terkurasnya energi, meningkatnya jarak mental dan sikap negatif terhadap pekerjaan, serta menurunnya efektivitas profesional. Pengukuran

burnout mengacu pada Maslach et al. (2001), World Health Organization (2019), dan Edú-Valsania et al. (2022). Variabel *burnout* diukur menggunakan enam item pernyataan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada 80 responden menggunakan Google Form. Responden diminta memberikan jawaban berdasarkan kondisi dan pengalaman yang dirasakan dalam menjalankan pekerjaan.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert lima tingkat, dengan ketentuan sangat setuju diberi skor 5, setuju diberi skor 4, netral diberi skor 3, tidak setuju diberi skor 2, dan sangat tidak setuju diberi skor 1.

Seluruh item pernyataan disusun dengan arah yang sama. Semakin tinggi skor responden, semakin tinggi tingkat beban kerja, stres kerja, *work-family conflict*, dan *burnout*. Oleh karena itu, penelitian ini tidak menggunakan pembalikan skor atau *reverse scoring*.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang dikembangkan berdasarkan indikator setiap variabel. Kuesioner terdiri atas 28 item pernyataan, yaitu tujuh item beban kerja, enam item stres kerja, sembilan item *work-family conflict*, dan enam item *burnout*.

Sebelum digunakan dalam analisis utama, instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson *Product Moment* antara skor setiap item dan skor total variabel. Item dinyatakan valid apabila nilai (r) hitung lebih besar daripada (r) tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2021). Pengujian reliabilitas dilakukan secara terpisah terhadap variabel beban kerja, stres kerja, *work-family conflict*, dan *burnout*.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan program IBM SPSS Statistics. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji parsial, dan uji simultan.

Uji asumsi klasik terdiri atas uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual model regresi berdistribusi normal dan dilakukan melalui grafik Normal P-P Plot. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui adanya korelasi yang berlebihan antarvariabel independen dengan memperhatikan nilai *tolerance* dan Variance Inflation Factor. Model dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varians residual dalam model regresi. Pengujian dilakukan melalui grafik *scatterplot* antara nilai prediksi terstandarisasi dan residual terstandarisasi. Model dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas apabila titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol serta tidak membentuk pola tertentu.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* terhadap *burnout*. Model persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Burnout

a = Konstanta

X₁ = Beban kerja

X₂ = Stres kerja

X₃ = Work-family conflict

b₁, b₂, b₃ = Koefisien regresi masing-masing variabel independen

e = Standard error atau faktor lain di luar model penelitian

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* dalam menjelaskan variasi *burnout*. Interpretasi kemampuan model mengacu pada nilai Adjusted R Square karena penelitian menggunakan lebih dari satu variabel independen.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dan uji F pada tingkat signifikansi 5%. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap *burnout*. Hipotesis parsial diterima apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan arah koefisien regresi sesuai dengan hipotesis.

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* secara simultan terhadap *burnout*. Hipotesis simultan diterima apabila nilai signifikansi uji F lebih kecil dari 0,05.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap item pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian menggunakan korelasi Pearson antara skor masing-masing item dan skor total variabel. Jumlah responden penelitian sebanyak 80 orang sehingga diperoleh derajat kebebasan sebesar 78 dari perhitungan ($df=n-2$). Nilai (r) tabel pada taraf signifikansi 5% untuk pengujian satu arah adalah sebesar 0,1852.

Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai (r) hitung lebih besar daripada (r) tabel sebesar 0,1852 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil uji validitas disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	(r) hitung	(r) tabel	Keterangan
Beban Kerja	BK1	0,738	0,1852	Valid
	BK2	0,764	0,1852	Valid
	BK3	0,840	0,1852	Valid
	BK4	0,804	0,1852	Valid
	BK5	0,878	0,1852	Valid
	BK6	0,683	0,1852	Valid
	BK7	0,600	0,1852	Valid
Stres Kerja	SK1	0,835	0,1852	Valid
	SK2	0,893	0,1852	Valid
	SK3	0,883	0,1852	Valid
	SK4	0,837	0,1852	Valid
	SK5	0,868	0,1852	Valid
	SK6	0,619	0,1852	Valid
Work-Family Conflict	WFC1	0,561	0,1852	Valid
	WFC2	0,643	0,1852	Valid
	WFC3	0,693	0,1852	Valid

Variabel	Indikator	(r) hitung	(r) tabel	Keterangan	
	WFC4	0,649	0,1852	Valid	
	WFC5	0,510	0,1852	Valid	
	WFC6	0,723	0,1852	Valid	
	WFC7	0,664	0,1852	Valid	
	WFC8	0,408	0,1852	Valid	
	WFC9	0,374	0,1852	Valid	
	Burnout	B1	0,673	0,1852	Valid
		B2	0,836	0,1852	Valid
		B3	0,817	0,1852	Valid
B4		0,798	0,1852	Valid	
B5		0,644	0,1852	Valid	
B6		0,518	0,1852	Valid	

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, seluruh item pernyataan memiliki nilai (r) hitung lebih besar daripada (r) tabel sebesar 0,1852. Nilai korelasi item pada variabel beban kerja berada antara 0,600–0,878, stres kerja antara 0,619–0,893, *work-family conflict* antara 0,374–0,723, dan *burnout* antara 0,518–0,836.

Nilai korelasi tertinggi terdapat pada indikator SK2 dari variabel stres kerja sebesar 0,893, sedangkan nilai korelasi terendah terdapat pada indikator WFC9 sebesar 0,374. Meskipun memiliki nilai paling rendah, korelasi WFC9 tetap lebih besar daripada (r) tabel dan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh 28 item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal item-item pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Kriteria	Keterangan
Beban Kerja	0,879	7	0,60	Reliabel
Stres Kerja	0,905	6	0,60	Reliabel
<i>Work-Family Conflict</i>	0,636	9	0,60	Reliabel
<i>Burnout</i>	0,814	6	0,60	Reliabel

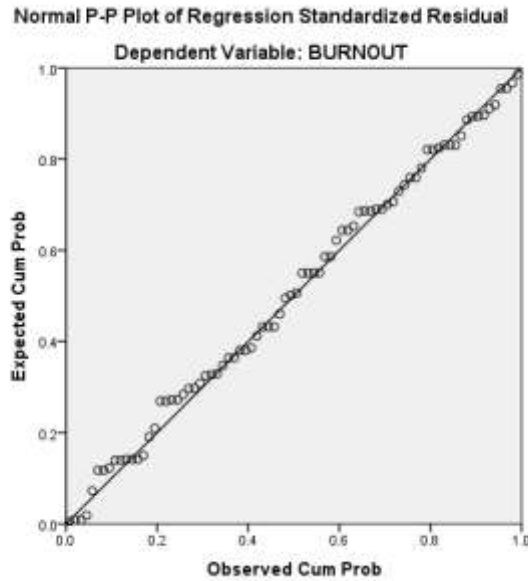
Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026.

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Variabel beban kerja memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,879, stres kerja sebesar 0,905, *work-family conflict* sebesar 0,636, dan *burnout* sebesar 0,814.

Nilai reliabilitas tertinggi terdapat pada variabel stres kerja sebesar 0,905, sedangkan nilai reliabilitas terendah terdapat pada variabel *work-family conflict* sebesar 0,636. Meskipun demikian, nilai tersebut masih lebih besar dari batas minimum 0,60. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi yang memadai untuk digunakan dalam analisis berikutnya.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan melalui grafik Normal P–P Plot dan uji One-Sample Kolmogorov–Smirnov.



Gambar 1 Grafik Uji Normalitas

Berdasarkan grafik Normal P–P Plot, titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Pola tersebut menunjukkan bahwa residual dalam model regresi cenderung berdistribusi normal.

Hasil uji One-Sample Kolmogorov–Smirnov menunjukkan nilai statistik pengujian sebesar 0,065 dan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga residual model regresi dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang terlalu kuat antarvariabel independen. Pengujian dilakukan dengan memperhatikan nilai *tolerance* dan Variance Inflation Factor (VIF). Model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Beban Kerja	0,976	1,024	Tidak terjadi multikolinearitas
Stres Kerja	0,977	1,024	Tidak terjadi multikolinearitas
<i>Work-Family Conflict</i>	0,985	1,015	Tidak terjadi multikolinearitas

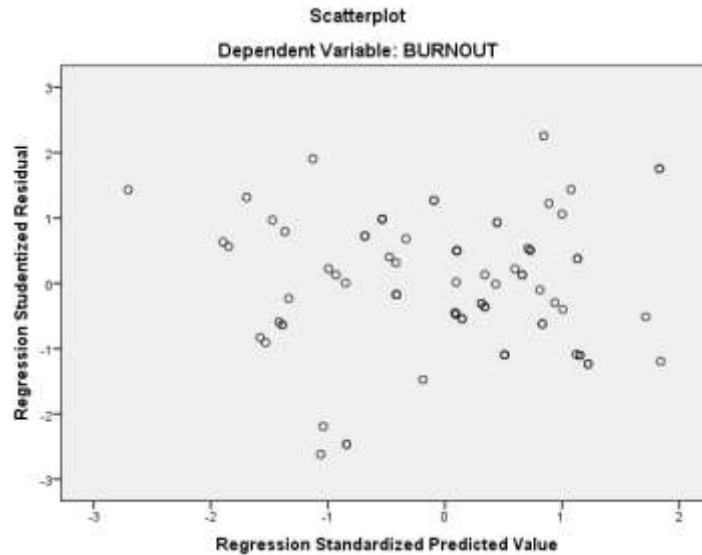
Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Variabel beban kerja memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,976 dan VIF sebesar 1,024. Variabel stres kerja memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,977 dan VIF sebesar 1,024. Sementara itu, *work-family conflict* memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,985 dan VIF sebesar 1,015.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang berlebihan antara beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict*. Dengan demikian, ketiga variabel independen dapat dimasukkan secara bersama-sama dalam model regresi tanpa menimbulkan masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual pada setiap nilai prediksi dalam model regresi. Pengujian dilakukan dengan mengamati grafik *scatterplot* antara Regression Standardized Predicted Value dan Regression Studentized Residual.



Gambar 2 Grafik Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik *scatterplot*, titik-titik residual terlihat menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y. Titik-titik tersebut tidak membentuk pola tertentu, seperti pola yang melebar, menyempit, bergelombang, atau membentuk garis yang teratur.

Pola penyebaran tersebut menunjukkan bahwa varians residual relatif konstan pada berbagai nilai prediksi. Dengan demikian, model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas dan telah memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* terhadap *burnout* pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Hasil analisis regresi linear berganda disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	-6,152	2,172	–	-2,833	0,006
Beban Kerja	0,402	0,040	0,647	10,142	0,000
Stres Kerja	0,158	0,046	0,221	3,456	0,001
<i>Work-Family Conflict</i>	0,346	0,054	0,407	6,397	0,000

Variabel dependen: *Burnout*

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026.

Berdasarkan hasil analisis, persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = *Burnout*

a = Konstanta

X_1 = Beban kerja

X_2 = Stres kerja

X_3 = *Work-family conflict*

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi masing-masing variabel independen

e = Standard error atau faktor lain di luar model penelitian

Koefisien regresi beban kerja sebesar 0,402 menunjukkan bahwa beban kerja memiliki arah pengaruh positif terhadap *burnout*. Setiap peningkatan satu satuan skor beban kerja, dengan asumsi stres kerja dan *work-family conflict* tetap, akan meningkatkan skor *burnout* sebesar 0,402 satuan.

Koefisien regresi stres kerja sebesar 0,158 menunjukkan bahwa stres kerja memiliki arah pengaruh positif terhadap *burnout*. Setiap peningkatan satu satuan skor stres kerja, dengan asumsi variabel lainnya tetap, akan meningkatkan skor *burnout* sebesar 0,158 satuan.

Koefisien regresi *work-family conflict* sebesar 0,346 menunjukkan bahwa *work-family conflict* memiliki arah pengaruh positif terhadap *burnout*. Setiap peningkatan satu satuan skor *work-family conflict*, dengan asumsi beban kerja dan stres kerja tetap, akan meningkatkan skor *burnout* sebesar 0,346 satuan.

Berdasarkan nilai *standardized coefficient beta*, beban kerja merupakan variabel yang memiliki pengaruh relatif paling dominan terhadap *burnout* dengan nilai beta sebesar 0,647. Variabel dengan pengaruh relatif terbesar berikutnya adalah *work-family conflict* dengan beta sebesar 0,407, sedangkan stres kerja memiliki beta sebesar 0,221.

Penggunaan nilai *standardized beta* untuk menentukan variabel dominan dilakukan karena nilai tersebut telah menghilangkan perbedaan satuan dan skala pengukuran antarvariabel. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perbedaan tingkat beban kerja memberikan kontribusi relatif paling besar dalam menjelaskan perbedaan tingkat *burnout* pegawai.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* dalam menjelaskan variasi *burnout*. Hasil pengujian koefisien determinasi disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,835	0,698	0,686	2,109

Prediktor: Beban Kerja, Stres Kerja, dan *Work-Family Conflict*

Variabel dependen: *Burnout*

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh nilai R sebesar 0,835. Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* dengan *burnout* pegawai.

Nilai R Square sebesar 0,698 menunjukkan bahwa 69,8% variasi *burnout* dapat dijelaskan oleh beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict*. Karena penelitian menggunakan lebih dari satu variabel independen, interpretasi kemampuan model mengacu pada nilai Adjusted R Square.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,686 menunjukkan bahwa setelah memperhitungkan jumlah variabel independen dan jumlah sampel, beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* mampu menjelaskan 68,6% variasi *burnout*. Sementara itu, sebesar 31,4% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti dukungan organisasi, dukungan sosial, gaya kepemimpinan, otonomi kerja, lingkungan kerja, kemampuan pemulihan, karakteristik individu, dan sumber daya pekerjaan lainnya.

Nilai Standard Error of the Estimate sebesar 2,109 menunjukkan besarnya rata-rata kesalahan prediksi model regresi dalam memperkirakan skor *burnout*. Secara keseluruhan, nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang kuat.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap *burnout*. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan arah koefisien regresinya sesuai dengan hipotesis.

Tabel 6
Hasil Uji t

Hipotesis	Hubungan Antarvariabel	B	Beta	t hitung	Sig.	Keputusan
H1	Beban Kerja → <i>Burnout</i>	0,402	0,647	10,142	0,000	Diterima
H2	Stres Kerja → <i>Burnout</i>	0,158	0,221	3,456	0,001	Diterima
H3	<i>Work-Family Conflict</i> → <i>Burnout</i>	0,346	0,407	6,397	0,000	Diterima

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026.

Beban kerja memperoleh koefisien regresi sebesar 0,402, nilai t hitung sebesar 10,142, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau ($p < 0,001$). Koefisien regresi bernilai positif dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*, sehingga H1 diterima.

Stres kerja memperoleh koefisien regresi sebesar 0,158, nilai t hitung sebesar 3,456, dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Koefisien regresi bernilai positif dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*, sehingga H2 diterima.

Work-family conflict memperoleh koefisien regresi sebesar 0,346, nilai t hitung sebesar 6,397, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau ($p < 0,001$). Koefisien regresi bernilai positif dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, *work-family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*, sehingga H3 diterima.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* secara simultan terhadap *burnout*. Hasil uji simultan disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	779,913	3	259,971	58,459	0,000
Residual	337,974	76	4,447	–	–
Total	1.117,888	79	–	–	–

Variabel dependen: *Burnout*

Prediktor: Beban Kerja, Stres Kerja, dan *Work-Family Conflict*

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh nilai F hitung sebesar 58,459 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau ($p < 0,001$). Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *burnout* pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

Dengan demikian, H4 diterima dan model regresi dinyatakan layak digunakan untuk menjelaskan perubahan tingkat *burnout* berdasarkan beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict*.

PEMBAHASAN

Pengaruh Beban Kerja terhadap *Burnout*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Hal tersebut dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,402, *standardized beta* sebesar 0,647, nilai t hitung sebesar 10,142, dan ($p < 0,001$). Dengan demikian, semakin tinggi beban kerja yang dirasakan pegawai, semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang dialami.

Beban kerja juga menjadi variabel dengan pengaruh relatif paling dominan dalam model penelitian karena memperoleh nilai *standardized beta* tertinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa jumlah pekerjaan, kompleksitas tugas, keterbatasan waktu, dan tingginya target yang harus dicapai merupakan faktor yang kuat dalam menjelaskan perbedaan tingkat *burnout* pegawai.

Dalam konteks KPP Pratama Sidoarjo Selatan, pegawai harus menjalankan berbagai fungsi, seperti pelayanan kepada wajib pajak, pengawasan kepatuhan, pengolahan data, penyelesaian administrasi, penerapan regulasi, pemeriksaan, penagihan, dan pencapaian target penerimaan. Pekerjaan tersebut memerlukan ketelitian dan harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Tuntutan juga dapat meningkat pada masa penyampaian SPT Tahunan dan menjelang akhir tahun anggaran.

Ketika jumlah dan kompleksitas pekerjaan tidak seimbang dengan waktu, tenaga, dan sumber daya yang tersedia, pegawai harus meningkatkan intensitas usahanya. Dalam jangka pendek, peningkatan usaha mungkin membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan. Namun, apabila berlangsung terus-menerus tanpa kesempatan pemulihan yang memadai, kondisi tersebut dapat mengurangi energi fisik dan psikologis, meningkatkan kelelahan, serta mendorong pegawai mengambil jarak secara mental dari pekerjaannya.

Temuan penelitian mendukung *Job Demands-Resources Theory*. Dalam teori tersebut, beban kerja merupakan salah satu bentuk *job demands* yang membutuhkan penggunaan energi fisik, kognitif, dan emosional. Beban kerja yang tinggi dan berlangsung secara kronis dapat memicu *health impairment process*, yaitu proses ketika tuntutan pekerjaan menguras energi pegawai dan pada akhirnya meningkatkan *burnout* (Bakker et al., 2023).

Hasil penelitian juga mendukung *Conservation of Resources Theory*. Beban kerja mengharuskan pegawai menginvestasikan waktu, energi, perhatian, dan kemampuan kognitif untuk menyelesaikan pekerjaannya. Apabila investasi tersebut tidak diimbangi dengan istirahat, dukungan, dan pemulihan sumber daya, pegawai dapat mengalami siklus kehilangan sumber daya. Pegawai yang telah kehilangan energi akan semakin sulit menghadapi tuntutan pekerjaan berikutnya sehingga risiko *burnout* semakin besar (Hobfoll et al., 2018).

Temuan ini sejalan dengan Afrianty dan Dewi (2022), yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* karyawan sektor perbankan. Beban kerja yang tinggi menyebabkan karyawan harus menggunakan energi secara lebih

intensif dan meningkatkan kelelahan kerja. Hasil penelitian juga konsisten dengan Tu et al. (2022), yang menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan berpengaruh positif terhadap *burnout* pekerja sosial.

Konsistensi hasil pada sektor perpajakan, perbankan, dan pelayanan sosial menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap *burnout* dapat muncul pada berbagai jenis organisasi. Meskipun karakteristik pekerjaannya berbeda, ketiga sektor tersebut sama-sama membutuhkan pelayanan, pemenuhan target, ketepatan waktu, dan penggunaan energi psikologis secara berkelanjutan.

Implikasinya, KPP Pratama Sidoarjo Selatan perlu mengevaluasi distribusi beban kerja berdasarkan jumlah, kompleksitas, tenggat waktu, dan karakteristik tugas setiap pegawai. Pembagian pekerjaan tidak cukup hanya mempertimbangkan jumlah tugas, tetapi juga tingkat kesulitan, kebutuhan konsentrasi, dan tekanan waktu yang menyertai pekerjaan tersebut.

Organisasi juga perlu melakukan perencanaan khusus pada periode dengan volume pekerjaan tinggi, seperti masa pelaporan SPT Tahunan dan penyelesaian target akhir tahun. Penambahan dukungan personel, pengaturan prioritas, rotasi pekerjaan, penyederhanaan proses, serta pemanfaatan teknologi dapat membantu mengurangi penumpukan tugas. Selain itu, pegawai perlu memperoleh kesempatan pemulihan yang memadai agar penggunaan energi yang tinggi tidak berkembang menjadi *burnout* kronis.

Pengaruh Stres Kerja terhadap *Burnout*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Stres kerja memperoleh koefisien regresi sebesar 0,158, standardized beta sebesar 0,221, nilai t hitung sebesar 3,456, dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Dengan demikian, semakin tinggi stres kerja yang dirasakan pegawai, semakin tinggi pula tingkat *burnout*.

Stres kerja merupakan respons fisik dan psikologis yang muncul ketika pegawai menilai bahwa tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan, waktu, kendali, atau sumber daya yang dimilikinya. Dalam penelitian ini, stres kerja tercermin melalui tekanan waktu dan kecemasan kerja. Pegawai dapat merasa terburu-buru, kesulitan melepaskan pikiran dari pekerjaan, khawatir melakukan kesalahan, atau cemas tidak mampu memenuhi tuntutan yang ditetapkan.

Pekerjaan pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan membutuhkan akurasi, kepatuhan terhadap peraturan, pelayanan yang profesional, dan penyelesaian tugas dalam batas waktu tertentu. Kesalahan dalam pengolahan data, pelayanan, pengawasan, atau penerapan ketentuan dapat memengaruhi wajib pajak maupun pencapaian sasaran organisasi. Kondisi tersebut dapat meningkatkan ketegangan dan kekhawatiran pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

Meskipun stres kerja memiliki nilai standardized beta paling rendah dibandingkan beban kerja dan *work-family conflict*, pengaruhnya tetap signifikan setelah kedua variabel lainnya dikendalikan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa stres kerja memiliki kontribusi tersendiri dalam menjelaskan *burnout* dan tidak hanya menjadi cerminan dari tingginya beban kerja.

Hal tersebut juga didukung oleh hasil uji multikolinearitas yang menunjukkan nilai *tolerance* sebesar 0,977 dan VIF sebesar 1,024. Nilai tersebut menunjukkan bahwa stres kerja dapat diperlakukan sebagai konstruk yang berbeda dari beban kerja dan *work-family conflict*. Beban kerja menggambarkan tuntutan pekerjaan, sedangkan stres kerja menggambarkan reaksi psikologis pegawai terhadap tuntutan tersebut.

Temuan penelitian mendukung *Job Demands-Resources Theory*, khususnya *health impairment process*. Tekanan pekerjaan yang berlangsung secara berkelanjutan

mengharuskan pegawai menggunakan sumber daya psikologis untuk mempertahankan konsentrasi, mengelola emosi, dan menyelesaikan tugas. Apabila tekanan tidak berhasil dikelola, energi pegawai dapat semakin berkurang dan berkembang menjadi kelelahan kronis.

Dalam perspektif *Conservation of Resources Theory*, stres kerja muncul ketika pegawai merasa sumber daya yang dimilikinya terancam atau tidak mencukupi untuk menghadapi tuntutan pekerjaan. Stres yang berlangsung terus-menerus dapat menyebabkan hilangnya energi, konsentrasi, rasa percaya diri, dan kemampuan pengendalian. Kehilangan tersebut membuat pegawai semakin rentan mengalami *burnout*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Khalid et al. (2020), yang menemukan bahwa stres pekerjaan berpengaruh terhadap *burnout* pegawai perbankan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa ketidakseimbangan antara usaha yang dikeluarkan dan penghargaan yang diterima dapat meningkatkan tekanan serta kelelahan psikologis.

Temuan ini juga konsisten dengan Üngüren et al. (2024), yang menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pegawai industri perhotelan. Pegawai yang secara terus-menerus menghadapi tekanan pekerjaan memiliki kemungkinan lebih besar mengalami pengurasan energi dan kelelahan emosional. Hasil serupa ditunjukkan oleh Wu et al. (2021), yang menemukan hubungan positif antara stres kerja dan *burnout*.

Implikasinya, KPP Pratama Sidoarjo Selatan perlu memperkuat upaya pencegahan dan pengelolaan stres kerja. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penyampaian target dan prioritas yang jelas, peningkatan komunikasi antara pimpinan dan pegawai, pemberian dukungan ketika pegawai menghadapi kesulitan, serta penciptaan ruang konsultasi yang aman.

Organisasi juga dapat menyelenggarakan program pengelolaan stres, konseling, pelatihan pengendalian emosi, dan peningkatan kemampuan manajemen waktu. Namun, pengendalian stres tidak boleh hanya dibebankan kepada kemampuan individu. Sumber tekanan yang berasal dari desain pekerjaan, ketidakjelasan prioritas, komunikasi, dan distribusi tugas juga perlu dievaluasi agar intervensi tidak sekadar meminta pegawai menjadi lebih tahan terhadap kondisi kerja yang tidak sehat.

Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Burnout*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Variabel tersebut memperoleh koefisien regresi sebesar 0,346, standardized beta sebesar 0,407, nilai t hitung sebesar 6,397, dan ($p < 0,001$). Dengan demikian, semakin tinggi konflik antara tuntutan pekerjaan dan keluarga, semakin tinggi tingkat *burnout* pegawai.

Nilai standardized beta sebesar 0,407 menunjukkan bahwa *work-family conflict* merupakan variabel dengan pengaruh relatif terbesar kedua setelah beban kerja. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa *burnout* pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi yang terjadi selama jam kerja, tetapi juga oleh kemampuan pegawai menjalankan dan menyeimbangkan peran pekerjaan serta keluarga.

Work-family conflict dapat terjadi ketika waktu, energi, perhatian, dan emosi yang digunakan untuk pekerjaan mengurangi kemampuan pegawai memenuhi tanggung jawab keluarga. Pegawai yang harus menyelesaikan pekerjaan di luar jam kerja, memikirkan masalah pekerjaan ketika berada di rumah, atau mengalami kelelahan setelah bekerja dapat memiliki keterlibatan yang lebih rendah dalam kehidupan keluarga.

Konflik juga dapat berlangsung dari arah sebaliknya. Tanggung jawab pengasuhan, perawatan anggota keluarga, persoalan rumah tangga, dan kebutuhan keluarga dapat mengurangi konsentrasi serta kesiapan emosional pegawai dalam bekerja. Kedua arah

konflik tersebut menyebabkan pegawai harus membagi sumber daya yang terbatas untuk memenuhi tuntutan pekerjaan dan keluarga.

Temuan penelitian mendukung *Conservation of Resources Theory*. Individu memiliki sumber daya waktu, energi, perhatian, dan kemampuan emosional yang terbatas. Ketika sumber daya yang sama harus digunakan untuk memenuhi dua peran yang saling bersaing, individu dapat mengalami kehilangan sumber daya dan berkurangnya kesempatan pemulihan. Apabila kondisi tersebut terus berlangsung, kelelahan emosional dan *burnout* dapat meningkat.

Hasil penelitian juga sesuai dengan *Job Demands–Resources Theory*. Konflik antara pekerjaan dan keluarga dapat dipandang sebagai tuntutan tambahan yang memperpanjang penggunaan energi pegawai di luar lingkungan kerja. Kondisi tersebut menghambat proses pemulihan dan membuat pegawai kembali bekerja dengan sumber daya yang belum sepenuhnya pulih.

Temuan ini sejalan dengan Liu et al. (2020), yang menemukan bahwa *work-to-family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* tenaga profesional industri konstruksi. Tuntutan pekerjaan yang mengganggu kehidupan keluarga menyebabkan individu kehilangan waktu dan energi yang seharusnya digunakan untuk pemulihan.

Hasil penelitian juga konsisten dengan Allgood et al. (2024), yang menunjukkan bahwa *work-family conflict* meningkatkan *burnout* pada pegawai pemerintah daerah. Kesamaan karakteristik responden sektor publik memperkuat relevansi temuan tersebut bagi pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

Implikasinya, organisasi perlu memperhatikan dampak kebijakan dan pola kerja terhadap kehidupan keluarga pegawai. Penjadwalan pekerjaan tambahan, rapat, komunikasi, dan penyelesaian tugas di luar jam kerja perlu dikelola secara proporsional. Organisasi sebaiknya tidak menormalisasi kebiasaan membawa pekerjaan ke waktu keluarga apabila kondisi tersebut sebenarnya dapat dicegah melalui perencanaan dan pembagian pekerjaan yang lebih baik.

Dukungan atasan juga diperlukan ketika pegawai menghadapi kebutuhan keluarga yang mendesak. Fleksibilitas dalam batas yang sesuai dengan ketentuan organisasi, penggunaan cuti, pengaturan jadwal, serta komunikasi terbuka dapat membantu pegawai mengurangi konflik antarperan. Dukungan tersebut tidak hanya bermanfaat bagi kesejahteraan pegawai, tetapi juga dapat membantu mempertahankan konsentrasi dan keberlanjutan kinerja dalam jangka panjang.

Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan *Work-Family Conflict* terhadap *Burnout*

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *burnout* pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 58,459 dan ($p < 0,001$). Dengan demikian, H4 diterima.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,686 menunjukkan bahwa ketiga variabel mampu menjelaskan 68,6% variasi *burnout*. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang kuat. Sementara itu, sebesar 31,4% variasi *burnout* dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *burnout* tidak terbentuk hanya karena satu jenis tekanan. Beban kerja menggambarkan tuntutan objektif dan subjektif yang terkandung dalam pekerjaan. Stres kerja menggambarkan respons psikologis ketika pegawai merasa tuntutan tersebut melebihi sumber daya yang dimilikinya. Sementara itu, *work-family conflict* menggambarkan meluasnya tekanan ke luar ranah pekerjaan dan berkurangnya kesempatan pemulihan dalam kehidupan keluarga.

Ketiga variabel membentuk rangkaian tekanan yang saling melengkapi. Beban kerja yang tinggi meningkatkan penggunaan energi pegawai. Apabila pegawai merasa tidak mampu mengendalikan tuntutan tersebut, stres kerja akan meningkat. Ketika pekerjaan juga menyita waktu dan energi yang seharusnya digunakan untuk keluarga dan pemulihan, *work-family conflict* dapat memperkuat proses pengurasan sumber daya.

Meskipun saling berkaitan secara konseptual, hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai VIF antara 1,015–1,024. Nilai yang sangat rendah tersebut menunjukkan bahwa beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* tidak merupakan variabel yang identik atau berlebihan dalam model. Setiap variabel memberikan informasi yang berbeda dalam menjelaskan *burnout*.

Hasil penelitian memperkuat *Job Demands–Resources Theory*, khususnya proses pelemahan kesehatan. Akumulasi tuntutan kerja dapat menguras energi pegawai dan meningkatkan risiko *burnout*. Dalam penelitian ini, tuntutan tersebut tidak hanya berasal dari jumlah serta kompleksitas pekerjaan, tetapi juga dari tekanan psikologis dan konflik antara pekerjaan dengan kehidupan keluarga.

Temuan tersebut juga memperkuat *Conservation of Resources Theory*. Pengeluaran sumber daya pada berbagai ranah secara bersamaan dapat membentuk siklus kehilangan sumber daya. Pegawai yang telah kehilangan energi akibat beban kerja akan lebih sulit mengelola stres dan menjalankan peran keluarga. Konflik yang muncul selanjutnya dapat mengurangi kesempatan pemulihan dan membuat pegawai semakin rentan terhadap *burnout*.

Nilai *standardized beta* menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh relatif paling dominan, diikuti oleh *work-family conflict* dan stres kerja. Urutan tersebut memberikan petunjuk bahwa intervensi awal sebaiknya berfokus pada pengelolaan tuntutan pekerjaan. Namun, hasil simultan menunjukkan bahwa pengurangan *burnout* tidak cukup hanya dilakukan melalui perbaikan beban kerja.

KPP Pratama Sidoarjo Selatan perlu menerapkan pendekatan yang terintegrasi. Pengelolaan beban kerja perlu dilakukan melalui pemetaan tugas, penentuan prioritas, penyesuaian jumlah personel, penyederhanaan proses, dan perencanaan pada periode pekerjaan tinggi. Pengelolaan stres perlu dilakukan melalui kejelasan komunikasi, dukungan atasan, konseling, serta peningkatan kendali pegawai terhadap pekerjaannya. Sementara itu, *work-family conflict* perlu dikurangi dengan menjaga batas waktu kerja, menghindari komunikasi pekerjaan yang tidak mendesak di luar jam kerja, dan memberikan dukungan terhadap kebutuhan keluarga pegawai.

Pendekatan yang hanya berfokus pada peningkatan ketahanan individu berisiko mengabaikan sumber utama masalah. Pegawai mungkin dapat dilatih untuk mengelola stres, tetapi *burnout* akan tetap meningkat apabila jumlah tugas, tekanan waktu, dan konflik antarperan tidak diperbaiki. Oleh karena itu, strategi pencegahan *burnout* perlu mencakup perubahan pada tingkat individu, pekerjaan, pimpinan, dan kebijakan organisasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa kesehatan psikologis pegawai merupakan bagian penting dalam keberlanjutan pelayanan perpajakan. Pengelolaan tuntutan kerja dan keseimbangan kehidupan pegawai tidak bertentangan dengan pencapaian target organisasi. Sebaliknya, pengelolaan tersebut diperlukan agar pegawai mampu mempertahankan energi, ketelitian, profesionalisme, dan kualitas pelayanan dalam jangka panjang.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* terhadap *burnout* pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Hasil tersebut ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,402, *standardized beta* sebesar 0,647, nilai *t* hitung sebesar 10,142, dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau ($p < 0,001$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan pegawai, semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang dialami. Beban kerja juga menjadi variabel yang memiliki pengaruh relatif paling dominan karena memperoleh nilai *standardized beta* tertinggi.
2. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Hasil tersebut ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,158, *standardized beta* sebesar 0,221, nilai *t* hitung sebesar 3,456, dan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tekanan waktu, ketegangan, kekhawatiran, dan kecemasan yang berkaitan dengan pekerjaan, semakin tinggi tingkat *burnout* pegawai.
3. *Work-family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Hasil tersebut ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,346, *standardized beta* sebesar 0,407, nilai *t* hitung sebesar 6,397, dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau ($p < 0,001$). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi konflik antara tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga, semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang dialami pegawai.
4. Beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *burnout* pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Hasil uji *F* menunjukkan nilai *F* hitung sebesar 58,459 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau ($p < 0,001$). Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,686 menunjukkan bahwa 68,6% variasi *burnout* dapat dijelaskan oleh beban kerja, stres kerja, dan *work-family conflict*, sedangkan 31,4% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa *burnout* pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh tingginya tuntutan pekerjaan, tetapi juga oleh respons psikologis terhadap tekanan kerja dan konflik antara pekerjaan dengan kehidupan keluarga. Oleh karena itu, pencegahan *burnout* membutuhkan pengelolaan beban kerja, pengendalian stres, dan dukungan terhadap keseimbangan peran pekerjaan dan keluarga secara terpadu.

Saran

Saran Praktis

1. KPP Pratama Sidoarjo Selatan disarankan melakukan evaluasi beban kerja secara berkala berdasarkan jumlah tugas, kompleksitas pekerjaan, tenggat waktu, target, dan kapasitas setiap pegawai. Evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki pembagian tugas agar pekerjaan tidak terkonsentrasi pada pegawai atau unit tertentu.
2. Organisasi perlu menyusun perencanaan tenaga kerja dan pembagian tugas khusus pada periode dengan intensitas pekerjaan tinggi, seperti masa penyampaian SPT Tahunan dan penyelesaian target penerimaan pada akhir tahun. Langkah tersebut dapat dilakukan melalui penetapan prioritas, redistribusi pekerjaan, dukungan personel, rotasi tugas, dan penyederhanaan proses kerja.
3. Pemanfaatan teknologi dan sistem digital perlu diarahkan untuk mengurangi pekerjaan administratif yang berulang. Namun, penerapan teknologi juga harus

- disertai pelatihan, dukungan teknis, dan evaluasi penggunaan sistem agar tidak menimbulkan beban tambahan atau *techno-overload* bagi pegawai.
4. Pimpinan perlu memberikan target, instruksi, dan prioritas kerja secara jelas sehingga pegawai dapat memahami pekerjaan yang harus didahulukan. Komunikasi yang terbuka juga diperlukan agar pegawai dapat menyampaikan kendala, tekanan waktu, atau kesulitan dalam menyelesaikan tugas tanpa merasa khawatir memperoleh penilaian negatif.
 5. Organisasi disarankan menyediakan program pengelolaan stres, seperti konseling, pendampingan psikologis, pelatihan manajemen waktu, pengendalian emosi, dan strategi penyelesaian masalah. Program tersebut sebaiknya tidak hanya berfokus pada kemampuan individu, tetapi juga disertai perbaikan terhadap sumber tekanan yang berasal dari sistem dan desain pekerjaan.
 6. Atasan perlu membangun lingkungan kerja yang suportif melalui pemberian bantuan, umpan balik, penghargaan, dan kesempatan berdiskusi ketika pegawai mengalami tekanan. Dukungan atasan dapat membantu pegawai mempertahankan sumber daya psikologis dan mengurangi risiko berkembangnya stres kerja menjadi *burnout*.
 7. KPP Pratama Sidoarjo Selatan perlu menjaga batas yang proporsional antara waktu kerja dan waktu pribadi pegawai. Pemberian tugas, rapat, serta komunikasi pekerjaan di luar jam kerja sebaiknya dibatasi pada kondisi yang benar-benar mendesak agar pegawai memiliki kesempatan untuk beristirahat dan menjalankan peran keluarga.
 8. Organisasi perlu memberikan dukungan yang wajar terhadap kebutuhan keluarga pegawai melalui pemanfaatan cuti, penyesuaian jadwal dalam kondisi tertentu, dan komunikasi yang fleksibel sesuai peraturan yang berlaku. Dukungan tersebut dapat membantu mengurangi konflik antara tuntutan pekerjaan dan keluarga.
 9. Pencegahan *burnout* sebaiknya dimasukkan dalam kebijakan pengelolaan sumber daya manusia secara berkelanjutan. Organisasi dapat melakukan survei kondisi psikologis pegawai secara berkala untuk mengidentifikasi gejala kelelahan, sikap negatif terhadap pekerjaan, dan penurunan efektivitas profesional sejak dini.
 10. Karena beban kerja menjadi variabel yang paling dominan, prioritas awal organisasi sebaiknya diarahkan pada perbaikan distribusi pekerjaan, kecukupan waktu penyelesaian, dan rasionalitas target. Meskipun demikian, pengendalian stres kerja dan *work-family conflict* tetap perlu dilakukan karena ketiga variabel secara bersama-sama memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan *burnout*.

Saran Akademis

1. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi *burnout*, seperti dukungan organisasi, dukungan sosial, lingkungan kerja, kepemimpinan, otonomi kerja, kejelasan peran, penghargaan, resiliensi, dan kemampuan pemulihan setelah bekerja.
2. Penelitian berikutnya dapat memasukkan variabel *job resources* agar penerapan *Job Demands-Resources Theory* menjadi lebih lengkap. Variabel seperti dukungan atasan, dukungan rekan kerja, otonomi, dan kesempatan pengembangan dapat diuji sebagai faktor yang mengurangi dampak tuntutan pekerjaan terhadap *burnout*.
3. Penelitian mendatang dapat menggunakan variabel mediasi untuk menjelaskan mekanisme hubungan secara lebih mendalam. Misalnya, stres kerja dapat ditempatkan sebagai mediator pengaruh beban kerja terhadap *burnout*, atau kemampuan pemulihan dapat digunakan sebagai mediator pengaruh *work-family conflict* terhadap *burnout*.

4. Variabel moderasi juga dapat digunakan untuk mengetahui kondisi yang memperkuat atau memperlemah hubungan antarvariabel. Dukungan sosial, resiliensi, kecerdasan emosional, fleksibilitas kerja, dan dukungan organisasi dapat dipertimbangkan sebagai variabel moderasi.
5. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan Structural Equation Modeling untuk menguji hubungan antarvariabel secara simultan, menilai konstruk laten, dan memperhitungkan kesalahan pengukuran pada masing-masing indikator.
6. Penelitian mendatang dapat menggunakan desain longitudinal agar perubahan beban kerja, stres kerja, *work-family conflict*, dan *burnout* dapat diamati dalam beberapa periode. Pendekatan tersebut dapat memberikan penjelasan yang lebih kuat mengenai perkembangan *burnout* dari waktu ke waktu.
7. Objek penelitian dapat diperluas pada KPP lain, kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak, atau instansi pemerintah lainnya agar hasil penelitian dapat dibandingkan dan memiliki daya generalisasi yang lebih luas.
8. Penelitian berikutnya dapat menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Wawancara mendalam dapat digunakan untuk menggali pengalaman pegawai mengenai sumber beban kerja, bentuk tekanan yang paling dirasakan, konflik pekerjaan-keluarga, serta strategi yang digunakan untuk menghadapi *burnout*.
9. Penelitian selanjutnya disarankan melakukan pengembangan dan pengujian kembali instrumen *work-family conflict*. Hal tersebut diperlukan karena nilai Cronbach's Alpha variabel tersebut sebesar 0,636, yang meskipun memenuhi batas minimum reliabilitas 0,60, masih lebih rendah dibandingkan variabel lainnya.
10. Penelitian berikutnya juga dapat membedakan *work interference with family* dan *family interference with work* sebagai dua dimensi atau variabel yang dianalisis secara terpisah. Pemisahan tersebut dapat menunjukkan arah konflik yang memiliki pengaruh lebih kuat terhadap *burnout* pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz, A. F. A., & Ong, T. O. (2024). Prevalence and associated factors of burnout among working adults in Southeast Asia: Results from a public health assessment. *Frontiers in Public Health*, 12, Article 1326227. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1326227>
- Afrianty, T. W., & Dewi, N. N. A. A. (2022). Workload dan pengaruhnya terhadap burnout serta turnover intention karyawan perbankan. *Niagawan*, 11(1), 11–20. <https://doi.org/10.24114/niaga.v11i1.28829>
- Allgood, M., Jensen, U. T., & Stritch, J. M. (2024). Work-family conflict and burnout amid COVID-19: Exploring the mitigating effects of instrumental leadership and social belonging. *Review of Public Personnel Administration*, 44(1), 139–160. <https://doi.org/10.1177/0734371X221101308>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>

- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. (2023). Job demands–resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25–53. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249–276. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1999.1713>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands–resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Edú-Valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. A. (2022). Burnout: A review of theory and measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), Article 1780. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88. <https://doi.org/10.5465/amr.1985.4277352>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J.-P., & Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5, 103–128. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640>
- Ingusci, E., Signore, F., Giancaspro, M. L., Manuti, A., Molino, M., Russo, V., Zito, M., & Cortese, C. G. (2021). Workload, techno overload, and behavioral stress during COVID-19 emergency: The role of job crafting in remote workers. *Frontiers in Psychology*, 12, Article 655148. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.655148>
- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan. (2025). *Laporan kinerja tahun 2024*. Direktorat Jenderal Pajak.
- Khalid, A., Pan, F., Li, P., Wang, W., & Ghaffari, A. S. (2020). The impact of occupational stress on job burnout among bank employees in Pakistan, with psychological capital as a mediator. *Frontiers in Public Health*, 7, Article 410. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00410>
- Koesomowidjojo, S. R. M. (2017). *Panduan praktis menyusun analisis beban kerja*. Raih Asa Sukses.

- Lesener, T., Gusy, B., & Wolter, C. (2019). The job demands–resources model: A meta-analytic review of longitudinal studies. *Work & Stress*, 33(1), 76–103. <https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1529065>
- Liu, C., Cao, J., Zhang, P., & Wu, G. (2020). Investigating the relationship between work-to-family conflict, job burnout, job outcomes, and affective commitment in the construction industry. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(16), Article 5995. <https://doi.org/10.3390/ijerph17165995>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160–177. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(83\)90145-9](https://doi.org/10.1016/0030-5073(83)90145-9)
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tu, B., Luo, X., Sitar, S., & Huang, C. (2022). Job demands, resources, and task performance in Chinese social workers: Roles of burnout and work engagement. *Frontiers in Public Health*, 10, Article 908921. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.908921>
- Üngüren, E., Onur, N., Demirel, H., & Tekin, Ö. A. (2024). The effects of job stress on burnout and turnover intention: The moderating effects of job security and financial dependency. *Behavioral Sciences*, 14(4), Article 322. <https://doi.org/10.3390/bs14040322>
- World Health Organization. (2019, May 28). *Burn-out an occupational phenomenon: International Classification of Diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., Ma, G., Fan, X., Guo, X., Liu, H., & Zhang, X. (2021). The relationship between job stress and job burnout: The mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology, Health & Medicine*, 26(2), 204–211. <https://doi.org/10.1080/13548506.2020.1778750>