

**HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP *BURNOUT* PADA
TENAGA KERJA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA KOSAMBI KOTA
TANGERANG**



Oleh:

Muhammad Lucky Basari (1707016055)

Psikologi

**FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

SEMARANG

2021

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini

Judul : HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP *BURNOUT* PADA TENAGA KERJA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA KOSAMBI KOTA TANGERANG

Penulis : Muhammad Lucky Basari

NIM 1707016055

Jurusan : Psikologi

Telah diujikan dalam sidang munaqosah oleh Dewan Penguji Fakultas Psikologi dan Kesehatan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu psikologi.

Semarang 25 Desember 2021

DEWAN PENGUJI

Penguji I

Wening Wihartati S.Psi.,

M.Si. NIP:

197711022006042004

Penguji II

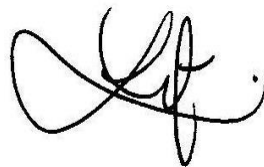


Hj. Siti Hikmah, S. Pd.,

M.Si. NIP:

197502052006042003

Penguji III



Lucky Ade Sessiani, M.Psi.,

Psikolog NIP:

198512022019032010

Penguji IV



Nadya Ariyani Hasanah Nuriyyatiningrum, S.Psi., M.Si.
Psikolog NIP: 1992011720190322019

Pembimbing I



Hj. Siti Hikmah, S.Pd, M.Si
NIP 197502052006042003

Pembimbing II



Khairani Zikrinawati, S.Psi.,M.A.
NIP 199201012019032026

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Lucky Basari

NIM : 1707016055

Program Studi : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP *BURNOUT* PADA TENAGA KERJA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA KOSAMBI KOTA TANGERANG

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 25 Desember 2021
Pembuat pernyataan,



Muhammad Lucky Basari

NIM: 1707016055



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN
JURUSAN PSIKOLOGI**

Jl. Prof. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185, Telp. 76433370

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yth.
Dekan Fakultas Psikologi dan Kesehatan
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum. wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan judul sebagai berikut.

Judul : HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP BURNOUT PADA
TENAGA KERJA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA KOSAMBI KOTA
TANGERANG TULIS DENGAN HURUF KAPITAL

Nama : Muhammad Lucky Basari
NIM : 1707016055
Jurusan : Psikologi

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Psikologi dan Kesehatan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Ujian Munaqosah.

Wassalamu'alaikum. wr. wb.

Mengetahui
Pembimbing I,

Hj. Siti Hikmah, S.Pd, M.Si
NIP 19750205200604

Semarang, 12 November 2021
Yang bersangkutan

Muhammad Lucky Basari
1707016055



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN
JURUSAN PSIKOLOGI**

Jl. Prof. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185, Telp. 76433370

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yth.
Dekan Fakultas Psikologi dan Kesehatan
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu 'alaikum. wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan judul sebagai berikut.

Judul : HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP BURNOUT
PADA TENAGA KERJA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA KOSAMBI
KOTA TANGERANG

Nama : Muhammad Lucky Basari

NIM : 1707016055

Jurusan : Psikologi

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Psikologi dan Kesehatan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Ujian Munaqosah.

Wassalamu 'alaikum. wr. wb.

Mengetahui
Pembimbing II,

Khairani Zikrinawati, S.Psi., M.A.
NIP 199201012019032026

Semarang, 12 November 2021
Yang bersangkutan

Muhammad Lucky Basari
1707016055

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang mahakuasa saya ucapkan rasa syukur karena telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini. Atas rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi yang berjudul Hubungan Dukungan Sosial dan Beban Kerja Terhadap Burnout Pada Tenaga Kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kosambi Kota Tangerang.

Skripsi yang berjudul Hubungan Dukungan Sosial dan Beban Kerja Terhadap Burnout Pada Tenaga Kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kosambi Kota Tangerang. disusun guna memenuhi Syarat Sarjana (S-1) dengan menyelesaikan tugas akhir pada pada Fakultas Psikologi di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Selain itu, penulis juga berharap agar Skripsi ini dapat menambah wawasan bagi pembaca tentang penelitian ini.

Rasa Syukur serta di iringi rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis selama proses penulisan skripsi ini. Untuk itu, di dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang Prof. Dr. Imam Taufiq, M. Ag. beserta jajarannya.
2. Ibu Wening Wihartati, S.Psi, M.Si selaku Ketua Jurusan Psikologi dan Ibu Hj. Siti Hikmah, S.Pd, M.Si selaku Sekertaris Jurusan Psikologi.
3. Ibu Khairani Zikrinawati, S.Psi., M.A. dan Hj. Siti Hikmah, S. Pd. M. Si selaku pembimbing saya.
4. Para responden tenaga kerja kantor pajak, terutama Rizaldy Dhaniar yang memudahkan jalannya penelitian di kantor pajak

Penulis juga mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini

Tangerang. 22 November 2021

Muhammad Lucky Basari

Daftar isi

BAB I.....	3
1.1 Latar Belakang Masalah	3
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Manfaat Keaslian Penelitian	13
BAB II.....	17
2.1 <i>Burnout</i>	17
2.2 Beban Kerja	26
2.3 Dukungan Sosial	31
2.4 Hubungan Antar Variabel	34
2.5 Hipotesis	39
BAB III.....	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Variabel Penelitian	40
3.3 Definisi operasional	41
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	43
3.6 Pengisian Skala	45
3.7 Teknik Pengumpulan Data	46
3.8 Validitas dan Reabilitas	48
3.9 Teknik Analisis Data	49
BAB IV	52
BAB V	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	75

ABSTRAK

Penelitian ini membahas hubungan dukungan sosial dan beban kerja terhadap burnout pada tenaga kerja dibidang pajak khususnya di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kosambi Kota Tangerang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode korelasional. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 54 responden tenaga kerja kantor pajak kosambi, pengambilan sampel menggunakan Teknik convenience sampling. Penelitian hubungan dukungan sosial dan beban kerja terhadap burnout pada tenaga kerja dibidang pajak menggunakan uji non parametrik dengan menggunakan uji korelasi spearman karena data tidak berdistribusi secara normal. Hasil penelitian ini Dari hasil Spearman correlation menyatakan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai $r = 0,599$, artinya tingkat korelasi antara variabel dukungan sosial dengan *burnout*, berkorelasi kuat. sedangkan untuk beban kerja memiliki nilai sig (2-tailed) $0,759 >$ lebih besar dari $0,05$. Selain itu koefisien nilai $r = 0,043$ artinya korelasi antara variabel beban kerja dengan *burnout* sangat lemah.

Kata kunci: Dukungan sosial, Beban kerja, *Burnout*, Tenaga kerja pajak

ABSTRACT

This study discusses social support and workload for workers in the tax sector, especially in the Tax Service Office (KPP) Pratama Kosambi Tangerang City. This type of research is quantitative research with correlational method. The sample in this study collected 54 respondents from the kosambi tax officer, sampling using convenience sampling technique. Research on the relationship between social support and workload on burnout in the tax workforce uses a non-parametric test using the Spearman correlation, using Spearman correlation test because the data are not normally distributed. The results of this study from the results of the Spearman correlation stated a significance value of $0.000 < 0.05$. With a value of $r = 0.599$, it means that the level of correlation between social support variables and burnout is strongly correlated. while the workload has a sig (2-tailed) value of $0.759 >$ greater than 0.05 . In addition, the coefficient value of $r = 0.043$ means that the correlation between the workload variable and burnout is very weak.

Key Words: Social Support, Workload, *Burnout*, Tax Officer

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi yang dibawah oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki peran utama yaitu memberikan jasa di bidang perpajakan kepada WP (wajib pajak) orang pribadi dan WP badan dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Kantor Pelayanan Pajak menyediakan layanan yaitu pendaftaran NPWP, formulir pelaporan, dan jasa kewajiban pajak lainnya. Kantor Pelayanan Pajak mengemban tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan kepada wajib pajak.

Pada era globalisasi diketahui semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta ilmu pengetahuan di berbagai bidang muncul berbagai kemudahan, salah satunya adalah sektor pajak. Strategi yang dilaksanakan sektor pajak adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak, melakukan modernisasi perpajakan salah satunya dengan munculnya aplikasi pajak berbasis daring yang menjadikan tenaga kerja pajak harus menguasai teknologi pelayanan berbasis daring dan tetap menunjukkan keahlian sosial yang pantas. Tingginya kompleksitas kerja tersebut mengakibatkan berbagai macam permasalahan.

Hakikatnya bekerja merupakan salah satu bagian dari kehidupan manusia yang bertujuan agar menerima imbalan yang pantas guna memenuhi berbagai macam kebutuhan. Pekerjaan yang memfokuskan diri pada bidang pelayanan dapat mengakibatkan kelelahan fisik dan emosional. Jika gangguan kelelahan fisik dan emosional dialami individu yang bekerja berhadapan secara langsung dengan manusia sebagai penerima pelayanan disebut dengan istilah *burnout* (Sarafino, 1998). Meskipun demikian bukan tidak mungkin bagi profesi lain (*non-human service*) kemungkinan mengalami *burnout*. *Burnout* merupakan sindrom yang erat terkaitannya dengan pekerjaan *human service professional* (Togia, 2005). Di sisi lain pekerjaan pelayanan harus siap sedia untuk melayani orang lain dengan batasan waktu yang ketat. Ditegaskan bahwa *burnout* bersifat personal, suatu resiko yang belum tentu terjadi, maka perlu pengukuran terlebih dahulu

Bukti empiris dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa gejala *burnout* dapat menimbulkan dampak negatif yang substansial pada perusahaan. Menurut Rizka (2013), *burnout* ialah sebuah sindrom psikologis pada individu yang melakukan pekerjaan yang sama dalam waktu yang sangat lama dan bersifat berulang, individu yang mengalami *burnout* merasa lesu dan tidak semangat mengerjakan pekerjaan. Dalam studi yang dilakukan oleh Chua (2001), dilaporkan bahwa 43% dari guru yang mengajar dalam sekolah teknik mengalami *burnout* dari skala menengah hingga berat. Guru-guru ini melaporkan bahwa pekerjaannya tidak memberikan mereka perasaan sukses atau pencapaian suatu prestasi.

Pada agama Islam *burnout* sangat berkaitan dengan sabar dan tidak memaksakan diri. Menurut Ilyas (2012) seseorang yang memiliki sikap menerima senantiasa menerima keberhasilan dan tidak keberhasilan. Dari keberhasilan individu tersebut, individu belajar bersyukur atas nikmat Allah yang telah diberikan. Sedangkan kegagalan berguna sebagai pelajaran, belajar dari kegagalannya agar dikemudian hari hal tersebut tidak menyimpannya kembali dan menjauhkan diri dari sikap menyalahkan diri dan putus asa dari kegagalannya. Meskipun demikian kita sebagai manusia tetap harus menyadari bahwa tubuh manusia tidak bekerja seperti mesin yang bisa digunakan penuh untuk bekerja dan bekerja sebagai semestinya. Manusia juga membutuhkan istirahat yang cukup untuk bisa melakukan aktivitasnya. Hal ini sesuai dengan apa yang di beritahukan Allah dalam firman-Nya sebagai berikut:

a) Al-an'am: 96

فَالِقُ الْإِصْبَاحِ وَجَعَلَ اللَّيْلَ سَكَنًا وَالشَّمْسَ وَالْقَمَرَ حُسْبَانًا ذَلِكَ تَفْدِيرُ الْعَزِيزِ الْعَلِيمِ (٦ ٩)

Artinya: “Dia menyingsingkan pagi dan menjadikan malam untuk beristirahat, dan (menjadikan) matahari dan bulan untuk perhitungan. Itulah ketentuan Allah yang Maha Perkasa lagi Maha Mengetahui.”

Berdasarkan ayat di atas diketahui bahwa setiap waktu memiliki fungsi masing-masing di mana siang untuk bekerja dan beraktivitas sedangkan malam waktu untuk istirahat. Allah selalu melarang hambanya untuk menghindari suatu yang berlebihan, jangan sampai aktivitas yang dilakukan melebihi kapasitas yang dimiliki sehingga

akhirnya kita seakan-akan mendzalimi diri sendiri berdampak merusak diri dari segi fisik hingga mental. Begitu pula pada tenaga kerja yang menderita *burnout*, seseorang yang mengalami *burnout* menunjukkan sikap yang tidak pantas dan tidak sopan terhadap klien yang bersangkutan, disisi lain *burnout* menyebabkan masalah emosional bahkan insomnia (Noshpitz & Coddington, 1990).

Dalam menghadapi peristiwa yang “menekan” secara psikologis, manusia membutuhkan dukungan, salah satunya yaitu dukungan sosial. Dukungan sosial didefinisikan sebagai kombinasi dari hubungan sosial, interaksi emosional dan perilaku, serta persepsi individu tentang kecukupan atau ketersediaan berbagai jenis dukungan (Hamaideh, 2011). Seseorang yang mengalami tekanan terkadang tidak selalu dapat mengatasi masalahnya dengan sendirinya. Akibatnya dari ketegangan yang dialami dapat mengganggu proses berpikir, kesehatan mental, serta kondisi fisik (Taylor, 1999). Menurut Sarafino (1998) Ketika bekerja tenaga kerja tidak terlepas dari situasi lingkungan kerjanya, situasi yang semestinya tenaga kerja mendapatkan rasa aman, rasa diterima dan rasa dihargai oleh sesama rekan kerjanya maupun atasan, bila kondisi lingkungan kerja bagi tenaga kerja mengalami ketidaksesuaian apa yang diharapkan tenaga kerja menimbulkan suatu lingkungan kerja yang negatif yang dapat memunculkan gejala *burnout*. Oleh karena itu adanya dukungan sosial membantu individu yang membutuhkan pertolongan merasa yakin bahwa dirinya dihargai dan diterima oleh kelompok sehingga dapat mengurangi gejala *burnout* yang dialaminya, karena *burnout* terjadi dikarenakan peran lingkungan sosial tenaga kerja tidak

mengintervensi setiap individu di lingkungan kerja, peran dukungan sosial di lingkungan sosial memiliki upaya untuk menetralkan serta mengurangi tekanan yang dihadapi tenaga kerja.

Faktor selanjutnya adalah beban kerja. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki tenaga kerja yang berprestasi akan memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan. Sudiharto (2001;22), berpendapat penyelarasan pekerjaan dan tingginya produktivitas kerja suatu organisasi dapat tercapai bilamana faktor beban kerja yang diberikan sudah sesuai. Beban kerja tenaga kerja yang berlebihan akan menghambat prestasi serta kinerja tenaga kerja karena mereka mengalami ketidakseimbangan (Sudiharto, 2001). Beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu dalam menyesuaikan tugas-tugasnya yang diberikan. Hal tersebut dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan individu, yang dapat diartikan sebagai aktivitas yang harus diselesaikan oleh pekerja dengan batasan waktu dalam melakukan sebuah pekerjaan hingga selesai. Jika tugas yang diberikan oleh suatu organisasi kepada tenaga kerja tidak sebanding dengan kemampuan fisik ataupun non fisik, keahlian, dan waktu yang tersedia, maka masalah yang sering terjadi akibat adanya ketidaksesuaian ini adalah timbulnya permasalahan dalam pekerjaan yaitu stress kerja yang berkepanjangan (Hart, 2006).

Beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang wajib diselesaikan tenaga kerja

dalam jangka waktu tertentu (Chen & Spector, 1992). Tenaga kerja memiliki batasan dan kapasitas tertentu dalam menangani beban kerjanya, ada yang lebih cocok pekerjaan dengan dominan beban kerja fisik ataupun mental. Oleh karena itu permasalahan beban kerja merupakan aspek yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi. Beban kerja yang berlebih menjadi salah satu faktor bagi pekerja bidang pelayanan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani klien sehingga mengakibatkan pekerja bidang tersebut mengarah pada perilaku menarik diri secara psikologis serta menghindari diri untuk tak terlibat dengan klien (Pines, 1981). Beban kerja yang lebih tinggi daripada seharusnya menjadi sumber utama dari kelelahan yang merupakan akar dari *burnout syndrome* (Maslach, 2006). Semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi risiko seseorang untuk mengalami *burnout syndrome* (Farber, 1991). Hal-hal yang dapat memengaruhi beban kerja adalah tingkat kesulitan tugas, kompleksitas pekerjaan, tanggung jawab, lamanya jam kerja/istirahat, sistem pengupahan, pelimpahan tugas dan wewenang pekerjaan (Manuaba, 2000)

Dari penjelasan di atas mengenai beban kerja, dukungan sosial dan *burnout* lebih lanjut peneliti akan menjelaskan mengenai dinamika pekerjaan, lingkungan serta kondisi lapangan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kosambi. Hasil dari keterangan yang didapat dari bagian kepegawaian, dinamika pekerjaan tenaga kerja KPP Pratama Kosambi yang dimana diketahui yaitu tenaga kerja bidang pelayanan memiliki tanggung jawab untuk melayani wajib pajak untuk membayar pajak, membuat NPWP (nomor pokok wajib pajak), penghapusan NPWP pemindahan NPWP

dengan SOP (Standar operasional prosedur) yaitu “pelayanan satu pintu” yang berarti konsumen keluar dan masuk di satu titik pelayanan. Dengan berkembangnya teknologi informasi tenaga kerja bidang pelayanan juga memiliki tanggung jawab untuk menjawab pernyataan wajib pajak dari aplikasi berbasis daring, berikutnya tenaga kerja bidang pelayanan juga harus menangani surat masuk keperluan administrasi wajib pajak (contoh pengukuhan PKP (pengusaha kena pajak). Sedangkan dari divisi lainnya yaitu bidang *IT Support* memiliki tanggung jawab untuk Pekerjaan merekam dokumen, Teknis *Hardware* dan *Software* (IT), membuat laporan dan membuat perencanaan penerimaan pajak. Dari beberapa tanggung jawab tersebut terkadang bagian *IT Support* melakukan pekerjaan di luar ranah salah satunya menangani aplikasi pajak berbasis daring dan menjadi pegawai surat SPT tahunan (surat pemberitahuan tahunan). Tidak hanya itu SPT yang seharusnya dikerjakan oleh divisi pelayanan, divisi lain juga andil bagian untuk ditugaskan mengerjakan SPT Tahunan seperti divisi bendahara dan sekretaris. Divisi tersebut seharusnya tidak memiliki kewajiban mengerjakan SPT tetapi karena bagian pelayanan sangat sibuk, pekerjaan ini berpindah ke divisi lain. SPT tahunan dikerjakan seharian penuh yang menyebabkan pekerjaan utama dari divisi tertentu menumpuk.

Penjelasan dinamika pekerjaan tenaga kerja KPP Pratama Kosambi di atas menunjukkan bahwa tenaga kerja dibagian pelayanan memiliki beban kerja yang tinggi dan memiliki batasan waktu yang ketat disebabkan banyaknya WP yang ingin melaporkan pajaknya sedangkan bagian *IT Support* yang seharusnya bekerja

menangani permasalahan seperti gangguan terhadap jaringan, *hardware* dan *software* harus menangani pekerjaan di luar ranahnya ini juga berlaku untuk divisi lain dengan tugas utama divisinya, dari dinamika pekerjaan tersebut ada kemungkinan adanya indikasi *burnout* terhadap tenaga kerja KPP Pratama Kosambi karena ada ketidakseimbangan dalam bekerja dan besarnya beban kerja yang ditanggung.

Peneliti melakukan wawancara kepada salah satu tenaga kerja yaitu staff pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Kosambi pada Maret 2021. Hasilnya salah satu staff pelayanan mengatakan bahwa beban kerja yang diterima membuatnya tertekan saat bekerja, yang mengakibatkan timbulnya perasaan negatif, tidak berdaya dan kehilangan energi fisik maupun psikis. Menurut tenaga kerja tersebut mereka yang bekerja di bidang pelayanan mengatakan pekerjaan seperti tidak ada habisnya sebab wajib pajak (klien) selalu ada, dalam beberapa kasus tenaga kerja bagian pelayanan mengatakan ada beberapa wajib pajak(klien) yang berperilaku tidak menyenangkan dan benar-benar menguras emosi hingga ada salah satu tenaga kerja pelayanan yang menangis karena “beban” yang ditanggung. Lebih buruk lagi karena tekanan dan stress kerja, staff pelayanan tersebut juga mengakui bahwa perasaan negatif yang dialaminya ketika bekerja berdampak buruk pada kehidupan sehari-harinya karena perasaan negatif tersebut terbawa dalam kehidupan sosialnya di luar tempat kerja.

Berdasarkan kesenjangan di atas permasalahan *burnout* yang dialami tenaga kerja KPP Pratama Kosambi, peneliti melihat bahwa tenaga kerja yang bekerja di kantor

pajak memiliki beban kerja berlebih serta mengalami ketegangan emosional yang mengakibatkan tenaga kerja mengalami *burnout*. Dengan kata lain tenaga kerja KPP Pratama Kosambi yang mengalami “tekanan” serta ketidakseimbangan dalam bekerja membutuhkan dukungan sosial dari rekan kerja yang ada lingkungan kerjanya serta hubungan baik dari atasannya untuk membantunya menghadapi permasalahan sosial yang dihadapinya, sehingga tenaga kerja terkait yang merasa masalah kehidupannya yang tanggungnya seorang diri, tidak lagi hanya dihadapi oleh dirinya sendiri tetapi ada orang lain di sekitarnya yang membantunya.

Dari peninjauan latar belakang di atas menunjukkan bahwa permasalahan kelebihan beban kerja dan kurangnya dukungan sosial dapat menyebabkan berbagai masalah, khususnya permasalahan tenaga kerja menghadapi pekerjaannya. Bila permasalahan tersebut tidak ditinjau kembali maka ada kemungkinan bahwa tenaga kerja yang bekerja dapat mengalami *burnout syndrome*. *Burnout* merupakan hal penting yang perlu ditinjau karena berdampak negatif pada perusahaan, berdasarkan latar belakang dan berbagai pertimbangan di atas penelitian ini berjudul **“Hubungan Dukungan Sosial dan Beban Kerja Terhadap *Burnout* pada Tenaga Kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kosambi Kota Tangerang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan peninjauan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka perumusan

masalah sebagai berikut:

- a) Apakah ada hubungan dukungan sosial terhadap *burnout* pada tenaga kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi?
- b) Apakah ada hubungan beban kerja terhadap *burnout* pada tenaga kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Mengetahui ada hubungan dukungan sosial terhadap *burnout* pada tenaga kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi
- b) Mengetahui ada hubungan Beban Kerja terhadap *burnout* pada tenaga kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis Sebagai bahan acuan untuk penelitian sejenis di instansi pajak dengan kantor pajak yang lebih besar serta sebagai tambahan khasanah psikologi berkaitan dengan dukungan sosial, beban kerja dan *burnout*
- b. Memberikan manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) serta Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kosambi untuk dapat mengetahui ciri-ciri kondisi *burnout* pada tenaga kerjanya
- c. Secara praktis memberikan informasi kepada bagi Direktorat Jenderal Pajak

(DJP) serta Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kosambi hubungan dukungan sosial dan beban kerja terhadap burnout yang terjadi pada tenaga kerja.

1.5 Manfaat Keaslian Penelitian

Dalam mendukung penelitian ini, peneliti mencantumkan beberapa daftar penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul di atas sehingga penelitian ini dikategorikan secara orisinalitas. Penelitian tentang *burnout* telah beberapa kali dilakukan dan berikut adalah penelusuran yang telah dilakukan peneliti yaitu tidak ada penelitian yang sama dengan penelitian yang peneliti lakukan. Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya antara lain:

- 1) Penelitian yang ditulis Anwar (2020) dengan judul “ Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Buruh Di Wilayah Tangerang Universitas Pertamina”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik statistik deskriptif verifikatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei. Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja sebagai di kalangan buruh di Wilayah Tangerang.
- 2) Penelitian yang ditulis Sunaryo & Anwarudin (2016) berjudul “ Pengaruh

Dukungan Sosial, Self-Esteem dan *Self-Efficacy* Terhadap Burnout Mahasiswa Universitas Islam Malang” Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang mengacu pada konteks justifikasi dan Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan metode analisis statistik deskriptif dan statistik inferensi parametrik. Hasil dari penelitian menunjukkan mengenai dukungan sosial, *self-esteem*, *self-efficacy* berpengaruh secara simultan terhadap *burnout* mahasiswa jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.

- 3) Penelitian yang ditulis Nabawi (2018) berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan” . Metode penelitian yang digunakan pada penelitiannya adalah deskriptif kuantitatif, dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kinerja Pegawai, serta hasil lainnya bahwa ada pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai
- 4) Penelitian yang ditulis Delvi (2020) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Perkebunan Nusantara V Pekanbaru”. Teknik pengambilan sampel penelitiannya menggunakan simple random sampling untuk Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner dan Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa Beban kerja

berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Hasil ini berdasarkan t hitung $4,056 > t$ tabel 2.001, dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 berada lebih kecil dari pada $\alpha = 0,05$ sedangkan untuk kepuasan kerja memiliki berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini berdasarkan t hitung $5,573 > t$ tabel 2.001, dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 berada lebih kecil dari pada $\alpha = 0,05$

- 5) Penelitian yang ditulis oleh Hariyati (2011) yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap kelelahan Kerja Pada Pekerja Linting Manual di Pt. Djitoe Indonesia Tobacco Surakarta” Universitas Diponegoro Semarang” . penelitiannya menggunakan metode observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional* sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah *non probability* sampling. hasil penelitiannya adalah ada pengaruh beban kerja terhadap kelelahan kerja pada pekerja linting manual di PT. Djitoe Indonesia Tobacco Surakarta.

Dari penelitian-penelitian di atas terdapat perbedaan dan persamaan dengan judul yang diangkat peneliti

Pada uraian di atas terdapat beberapa persamaan pada variabel indepen yaitu dukungan sosial dan beban kerja akan tetapi variabel dependen yang diteliti berbeda. pada penelitian Rouline Anwar (2020) terdapat kesamaan pada salah satu variabel yaitu

beban kerja, tetapi variabel dependen dan subjeknya sangat berbeda dengan judul yang penelitian angkat. Pada penelitian yang ditulis Sunaryo & Anwarudin (2016) terdapat kesamaan terhadap salah satu variabel independennya dan variabel dependen akan tetapi subjek yang akan diteliti sangat berbeda. Dari judul di atas dapat disimpulkan bahwa judul yang akan diteliti tidak sama dan belum pernah diteliti sebelumnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 *Burnout*

2.1.1 Definisi *Burnout*

Burnout adalah sindrom pertama kali dikaji pada awal 1970-an oleh psikolog Herbert Freudenberger. American Thoracic Society (2016) mendefinisikan *burnout* sebagai kumpulan gejala psikologis yang disebabkan permasalahan pekerjaan yang dapat terjadi pada individu yang sebelumnya tidak memiliki riwayat gangguan psikologis atau psikiatris. *Burnout* dipicu oleh ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan karyawan dengan kebutuhan-kebutuhannya berdasarkan dari jabatan karyawan. Pada tahap awal *burnout syndrome*, individu merasakan tekanan emosional dan meningkatnya kekecewaan terkait pekerjaan, tahap berikutnya individu akan merasa pesimis dan menarik diri dari lingkungan pekerjaan.

Menurut Hariyadi (2006) *burnout* adalah kondisi di mana individu mengalami kelelahan fisik dan emosi yang disebabkan tuntutan pekerjaan yang berlebih dalam jangka waktu panjang. Definisi lainnya menurut Maslach (1981) *burnout* yaitu situasi dimana tenaga kerja mengalami kurangnya motivasi, kehabisan energi dan menunjukkan perubahan sikap dan tingkah laku tenaga kerja dalam menanggapi interaksi sosial dan tuntutan, lebih lanjut tenaga kerja yang menderita *burnout* merasa frustrasi karena menganggap dirinya tidak berharga dalam pekerjaannya.

Definisi yang hampir sama diberikan oleh Greenberg & Baron (2003) dalam bekerja seorang tenaga kerja pasti menanggung stress kerja yang disebabkan beban psikologis serta tidak sesuainya pekerjaan yang dilakukan dan bersifat merugikan. Hal tersebut dapat memunculkan reaksi mengarah pada *burnout*. Maslach (Purba, Yulianto & Widyanti, 2007) menjelaskan tenaga kerja bidang pelayanan dapat mengalami stress kerja, stress kerja yang dialami disebabkan oleh pekerjaannya yaitu berinteraksi langsung dengan klien sebagai penerima pelayanan, stress kerja tersebut lama kelamaan dapat mengakibatkan *burnout*. Lalu definisi berikutnya diberikan oleh Poerwandari (2010) *burnout* yaitu suatu kondisi dimana individu yang kehilangan energi sampai terkuras habis energi psikisnya maupun fisik.

2.1.2 Aspek-Aspek *Burnout*

Tenaga kerja yang mengalami *burnout* perlahan-lahan kehilangan kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan pekerjaan dan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan, rekan kerja serta bersifat tidak pantas terhadap klien. Pada 1980-an, Maslach & Jackson mendefinisikan *Burnout* sebagai, "suatu sindrom yang terdiri dari tiga dimensi di mana orang yang menderita *burnout* menunjukkan gejala depersonalisasi, sinisme, kelelahan emosional dan rendahnya pencapaian diri, tiga aspek *burnout* tersebut lebih spesifik yaitu:

- a) *Emotional exhaustion* atau kelelahan emosional berbentuk perasaan dan energi emosional individu terkuras yang ditandai perasaan kehampaan dalam hidup,

dalam bentuk emosi berwujud sikap tidak bersemangat, tidak peduli, serta hilangnya minat karena tidak dapat lagi mengatasi tuntutan pekerjaan.

- b) *Depersonalization* merupakan sikap tidak peduli dan tidak berperasaan terhadap mereka yang bekerja dengannya, menganggap aktivitas yang dilakukannya tidak bernilai, tidak memperhatikan kepentingan orang lain, dan bersikap sinis
- c) *Reduced Personal Accomplishment* suatu gejala yang menyebabkan individu tidak memiliki motivasi kerja, penurunan rasa percaya diri, serta tidak adanya aktualisasi diri individu terhadap pekerjaannya,

2.1.3 Faktor-Faktor Penyebab *Burnout*

Baron dan Greenberg (1995) menyatakan bahwa burnout seorang tenaga kerja dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi jenis kelamin, usia, konsep diri, dan harga diri, sedangkan faktor eksternal berasal dari luar individu yaitu kebijakan organisasi meliputi lingkungan kerja, pengaruh manajemen. Penyebab burnout pada tenaga kerja meliputi berbagai macam faktor meliputi faktor internal dan faktor eksternal

1. Faktor *Internal*

Faktor penyebab faktor internal dibagi menjadi empat, meliputi:

1.1 Usia

Maslach (1982) menemukan hubungan yang signifikan antara usia dan *burnout*. Tenaga kerja yang berusia muda cenderung mengalami burnout lebih banyak daripada tenaga kerja yang lebih tua. Tenaga kerja bidang layanan di usia muda dipenuhi dengan harapan yang tidak realistis dibandingkan dengan orang yang lebih tua. Secara umum, seiring bertambahnya usia, mereka menjadi lebih dewasa, stabil, dan berpengalaman karena belajar dari kesalahan sebelumnya sehingga memiliki pandangan yang lebih realistis. Lamanya tenaga kerja bekerja di suatu organisasi atau perusahaan juga merupakan faktor penentu akan kerentanan tenaga kerja terhadap *burnout*. Namun, usia tenaga kerja merupakan faktor penting, bukan senioritas di tempat kerja. Hal ini menunjukkan bahwa dengan bertambahnya pengalaman hidup, tenaga kerja lebih mampu mengatasi “tekanan” yang mengarah pada burnout.

1.2 Jenis kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu karakteristik demografis yang berhubungan dengan *burnout*. Pada umumnya laki-laki mengalami depersonalisasi yang tinggi (Lau Yuen, & Chan, 2005 dalam Grayson, dkk., 2008). Karyawan perempuan lebih mengalami kelelahan emosi dibanding dengan karyawan laki-laki (Maslach, dkk., (1996) dalam Luk, dkk., 2010).

Dari hasil riset diatas pernyataan tersebut diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Farber (1991) kepada guru di Amerika, dalam penelitiannya tentang kondisi stres dan *burnout* profesi guru di Amerika, ditemukan bahwa seorang guru berjenis kelamin pria lebih rentan mengalami stres dan *burnout* dibandingkan seorang guru wanita, hal ini dijelaskan karena pria tumbuh dan dibesarkan dengan harapan dapat bersikap pemberani, tegas, sopan, dan tidak emosional serta memiliki nilai kemandirian, sedangkan perempuan dibesarkan dan memiliki sifat yang pada umumnya memiliki rasa empati, kasih sayang, membantu, dan lemah lembut. Perbedaan cara membesarkan yang menyebabkan perbedaan pola pikir yang memberikan dampak berbeda pula pada pria dan wanita dalam menghadapi dan mengatasi *burnout*. Dalam menjalani pekerjaan pria yang bersikap lebih tegas dan banyak memiliki ekspektasi bila hal tersebut terjadi ketidaksesuaian, pria akan cenderung mengalami kekecewaan, dibandingkan wanita di tempat kerja seorang wanita cenderung lebih ingin terhubung secara emosional dengan orang lain tetapi tenaga kerja wanita terkait rentan terhadap kelelahan emosional.

Peran gender biasanya menjadi penentu stres di tempat kerja. Ketika laki-laki dan perempuan bekerja dalam pekerjaan yang sama dan bersifat maskulin atau feminin, tenaga kerja diharapkan bekerja di bawah tekanan dan beradaptasi. Karena hal tersebutlah masyarakat mungkin

mengharapkan tenaga kerja dibidang pelayanan menjadi lebih maskulin dengan sikap serba tahu dan bisa diandalkan serta dapat menyelesaikan keinginan para klien apapun yang terjadi.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perbedaan jenis kelamin dapat mempengaruhi cara seseorang menghadapi suatu permasalahan dan bagaimana seseorang menyesuaikan diri di lingkungan kerja agar terhindar dari tekanan. Hal itu terjadi karena pria dan wanita memiliki perbedaan dalam hal dibesarkan dan kodratnya secara gender. Pria diajarkan untuk bertindak tegas, bisa diandalkan dan tanpa emosional, disisi lain wanita dibesarkan dan diajarkan untuk berperilaku lemah lembut dan penuh kasih sayang. Tuntutan pekerjaan mengharuskan tenaga kerja menyesuaikan diri dan bersifat maskulin atau feminim. Hal tersebut menyebabkan tenaga kerja mengalami tekanan bila gender dan sifat profesinya berseberangan, tenaga kerja yang tidak dapat mengatasi tekanan yang disebabkan oleh tuntutan pekerjaan akan rentan terkena *burnout*

1.3 Masa kerja

Teori Maslach (2008) menjelaskan bahwa semakin lama tenaga kerja telah bekerja pada suatu perusahaan atau organisasi maka tenaga kerja tersebut semakin akrab dengan pekerjaannya, sedangkan bagi karyawan yang baru mulai bekerja. dan memulai belajar menguasai pekerjaan secara tidak langsung

dapat menjadi beban tambahan. Pendapat hampir sama juga dikemukakan oleh Lee dkk., (2016). Melihat dari lamanya masa kerja dapat menunjukkan berapa lama tenaga kerja telah bekerja dibidang yang ditekuni. Tenaga kerja yang telah bekerja pada suatu perusahaan dan bekerja dalam satu bidang pekerjaan untuk waktu yang lama, maka tenaga kerja tersebut telah memiliki pandangan yang realistis terhadap situasi yang dihadapi. Semakin lama masa kerja tenaga kerja maka banyak pengalaman yang diperoleh semakin bertambah dan semakin terbiasa dengan situasi pekerjaan serta permasalahan pekerjaan yang dihadapi dalam sehari-hari. Sebaliknya, tenaga kerja yang belum lama bekerja disuatu perusahaan serta belum beradaptasi dengan tugas dan tanggung jawabnya, akan merasa belum terbiasa dalam melakukan tugasnya dan cenderung merasa lebih terbebani disebabkan kurang berpengalaman dan akan menjadi tekanan secara psikologis bila tenaga kerja tersebut gagal dalam beradaptasi.

Hersch (2016) menjelaskan bahwa individu dengan kurun waktu bekerja selama 1-5 tahun cenderung mengalami *burnout* dibandingkan dengan individu dengan masa kerja lebih dari 5 tahun, karena semakin lama bekerja individu akan terbiasa dan lebih berpengalaman dengan pekerjaannya karna individu tersebut mampu menyelesaikan permasalahan proses adaptasi ditempat kerjanya yang memunculkannya situasi timbal balik yang sifatnya positif , sedangkan individu dengan lama kerja dibawah 5 tahun masih membutuhkan penyesuaian dengan pekerjaannya sehingga secara tidak

langsung dapat menjadi beban dan stress kerja yang menjadi faktor terjadi *burnout*. Beberapa penelitian sebelumnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Zaidi,dkk.,(2011), menyebutkan bahwa masa kerja berhubungan dengan kelelahan emosional dan depersonalisasi, yang dimana 2 aspek tersebut termasuk dimensi *burnout*

2. Faktor Eksternal

Faktor penyebab faktor eksternal dibagi menjadi dua, meliputi:

2.1 Berinteraksi dengan Publik

Menurut Pines & Aronson (1989) ketika saling berinteraksi sosial terdapat kemungkinan menimbulkan *burnout* itu merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Selanjutnya Caputo (1991) menjelaskan bahwa pekerjaan bidang pelayanan melibatkan interaksi sosial dengan publik dan bersifat sangat menguras tenaga dan melelahkan. Pekerjaan tersebut membutuhkan banyak energi yang digunakan untuk bersabar dalam melayani publik, dalam hal tersebut tenaga kerja menghadapi banyak masalah yang terjadi, serta dituntut untuk menjelaskan permintaan dan harapan publik yang bermacam-macam jenis permintaannya, tidak hanya itu tenaga kerja yang melayani diwajibkan untuk menunjukkan keahlian sosial yang pantas dan sopan, tanpa menghiraukan perasaan emosional pekerja itu rasakan

Di kantor pelayanan pajak para tenaga kerja diharapkan bersikap tenang dan melayani dengan cara yang sopan ketika berhadapan dengan para wajib pajak (WP) yang frustrasi, kebingungan hingga marah. Tenaga kerja dituntut untuk bersikap sabar, serta tetap tenang dan mengikuti prosedur yang ada ketika dihadapkan pada permintaan tidak menentu yang sulit tetapi harus segera disajikan kepada wajib pajak. Karena pekerjaan utama tenaga kerja perpajakan yaitu untuk membantu dan memandu wajib pajak dan badan dalam hal pelaporan pajak dan perhitungan pajak yang harus dibayar, tenaga kerja tersebut diharapkan dapat menunjukkan kebaikan, kesabaran, kepedulian, rasa hormat kepada masyarakat.

2.2 Pengaruh Manajemen.

Penelitian yang dilakukan Chuan (2005) *burnout* merupakan suatu aspek yang berkaitan pada rendahnya komitmen organisasional. Dalam bekerja di suatu perusahaan, perusahaan memiliki regulasi tersendiri mengenai kebijakan manajemen. menerapkan jenjang karir dan kebijakan manajemen yang jelas merupakan tanggung jawab perusahaan, yang meliputi keamanan, gaji, kesempatan promosi, kesempatan meningkatkan diri, fasilitas kerja, rekan kerja, tanggung jawab dan bila berbagai ketentuan tersebut tidak terlaksana dengan baik maka menyebabkan tidak adanya keuntungan bagi tenaga kerja untuk menunjukkan prestasi kerja yang baik, jika hal tersebut tidak tinjau kembali oleh organisasi maka justru dapat menurunkan motivasi kerja yang dalam jangka waktu panjang tentu dapat mengakibatkan *burnout* pada tenaga kerja dan tenaga kerja yang berbakat akan

mengajukan *re-sign*. Jika sistem jenjang karir jelas serta ada aturan jelas mengatur bonus dan kenaikan gaji berdasarkan prestasi yang dilakukan maka akan memberikan pengaruh yang positif bagi perusahaan dan juga tenaga kerja.

Maka dapat disimpulkan bahwa *Burnout* merupakan suatu sindrom pada tenaga kerja yang dihadapkan oleh situasi dimana mereka harus tetap bekerja dan bersikap profesional ketika energi psikis dan fisik mereka terkuras habis dan bilamana kondisi tersebut dialami berulang kali, tenaga kerja jadi tidak produktif bahkan tidak dapat menyelesaikan satupun pekerjaan. tidak hanya itu umumnya penderita *burnout* mengalami emosi negatif sehingga menjadi mudah tersinggung dan gampang marah. Meskipun tidak diklasifikasikan sebagai permasalahan medis *burnout syndrome* masuk dalam revisi ke-10 buku International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems (ICD) oleh World Health Organization sebagai fenomena permasalahan psikologis dalam yang berhubungan dengan pekerjaan. (WHO ICD-11, 2019)

2.2 Beban Kerja

2.2.1 Definisi Beban Kerja

Beban kerja dapat diinterpretasikan yaitu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan individu dalam bekerja dengan tuntutan pekerjaan yang dihadapi. (Hancock & Meshkati, 1988). Bentuk beban kerja baik berupa suatu tuntutan secara fisik dan beban secara mental. Hart dan Staveland (1988) mendefinisikan beban kerja

sebagai perbedaan antara keterampilan tenaga kerja dengan tuntutan tugas yang diterima. Akibat beban kerja yang berat ataupun kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seorang tenaga kerja menderita berbagai macam gangguan baik gangguan fisik dan psikis yang mengakibatkan turunnya produktivitas dalam bekerja. Beban kerja harus dipertimbangkan oleh suatu perusahaan, sebagai aset perusahaan, agar tenaga kerja mencapai keserasian dan produktivitas kerja yang tinggi, perusahaan harus mengetahui betul kapasitas dari tenanga kerjanya. Mengingat dalam hal pekerjaan manusia, esensi bekerja di dalamnya bersifat menguras mental dan fisik, dalam tingkat pembebanan dalam beban kerja, tenaga kerja bila suatu beban kerja terlalu tinggi maka memungkinkan tenaga kerja menggunakan banyak energi dan konsentrasi tinggi yang mengakibatkan tenaga kerja kelelahan dan terjadi *overstress* dan sebaliknya bila intensitas pembebanan terlalu rendah memungkinkan tenaga kerja merasa bosan dan tidak berkembang.

Dalam penanganan beban kerja suatu organisasi harus memiliki unit atau pemegang jabatan dengan memiliki kapabilitas untuk menganalisa teknik analisis jabatan, manajemen dan teknik analisa beban kerja guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi (Suwatno, 2003). Kesenjangan penanganan beban kerja menyebabkan timbulnya kegagalan dalam kinerja (*performance failures*) yang menimbulkan berbagai macam masalah. Hal ini mendasari bahwa pentingnya dalam pemahaman dan pengukuran yang lebih dalam mengenai beban kerja (Kalichman, dkk., 2007)

Berdasarkan definisi beban kerja dari uraian di atas bahwa beban kerja sebagai perbedaan antara kemampuan karyawan terhadap tuntutan tugas yang dilakukan oleh tenaga kerja dalam menyediakan pelayanan kepada publik baik secara langsung dan tidak langsung dalam waktu tertentu

2.2.2 Aspek-Aspek Beban Kerja

Hart dan Staveland (1988) mengkategorikan beban kerja fisik dan mental menjadi enam aspek atau dimensi, tetapi dalam penelitian ini membahas ke 5(lima) aspek saja, yang meliputi kerja fisik salah satunya: *physical demand*, dan *effort*. sedangkan beban kerja mental meliputi *mental demand*, *performance* dan *frustration level*. Penjelasan lebih spesifik sebagai berikut:

1. *Physical demand*, berarti besarnya aktivitas fisik yang dilakukan dalam melakukan pekerjaan (contohnya: menarik, mendorong, membawa dan lainnya)
2. *Effort*, menggambarkan usaha yang perpaduan antara usaha secara fisik dan mental yang dibutuhkan agar mencapai standar performansi karyawan.
3. *Mental demand*, yakni intensitas aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan guna memahami, melihat, mengingat serta mencari. Pekerjaan

tersebut didasarkan sebagai sukar atau mudah, simpel atau rumit, longgar atau ketat.

4. *Frustration level*, yaitu perasaan psikologis yang dirasakan ketika bekerja sebagaimana perasaan nyaman, aman, puas, yang dirasakan,
5. *Performance*, ialah besarnya keberhasilan yang dicapai tenaga kerja di dalam pekerjaannya dan seberapa puas dengan hasil kerjanya.

2.2.3 Faktor-Faktor Beban Kerja

Beban kerja ada karena merupakan konsep yang multi-dimensi sehingga sulit mengkategorikan secara akurat, secara umum beban kerja erat hubungannya dengan kapasitas kerja dan hal tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor. faktor beban kerja ada dua yaitu faktor eksternal dan faktor internal.

1. Faktor Eksternal

Beban kerja yang datang dari luar tubuh individu dan beban kerja yang berasal dari luar kuasa tenaga kerja. yang termasuk beban kerja eksternal adalah:

- 1.1 Task (tugas): tanggungan kerja bersifat fisik yaitu, kondisi kerja, sikap kerja Adapun bersifat mental seperti, kompleksitas pekerjaan dan tanggung jawab terhadap pekerjaan

1.2 Organisasi pekerja: yang dimaksud Organisasi kerja yang mempengaruhi beban kerja seperti, waktu kerja, jam istirahat, tugas, wewenang, gaji

1.3 Lingkungan Kerja: yang dimaksud lingkungan kerja yaitu penerangan, kebisingan, rekan kerja, penempatan lokasi ruang kerja tenaga kerja

2. Faktor Internal

Faktor internal beban kerja yaitu faktor yang muncul dari dalam diri individu itu sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal, faktor ini memiliki penilaian secara objektif maupun subjektif karena melalui perubahan reaksi fisiologis sedangkan perubahan subjektif berasal dari perubahan reaksi psikologis dan tingkah laku, Secara ringkas faktor internal meliputi:

2.1 Faktor fisik yaitu meliputi usia, kondisi kesehatan, jenis kelamin, ukuran tubuh, jenis kelamin.

2.2 Faktor psikis memuat persepsi, kepercayaan motivasi, keinginan, kepuasan.

2.3 Dukungan Sosial

2.3.1 Definisi Dukungan Sosial

Definisi dukungan sosial yang dimaksud mengacu pada penghargaan, kenyamanan, rasa aman serta segenap bentuk bantuan lainnya yang diterima dari orang lain (Taylor, 2009). Dukungan sosial didefinisikan sebagai seorang individu yang meyakinkan dan mendukung seseorang bahwa dirinya dicintai, diperhatikan, dan dihargai. Dukungan sosial dapat berasal dari teman, pasangan, dan keluarga dengan tingkat dukungan sosial yang tinggi akan mengurangi kemungkinan munculnya keadaan yang penuh tekanan yang merujuk kepada *burnout*. Menurut Sarafino (1998) dukungan sosial menggambarkan dorongan yang dirasakan baik berbentuk penghargaan, dukungan dan rasa kepedulian yang diberikan oleh individu atau kelompok yang berada di sekeliling individu sehingga dukungan yang diberikan dirasakan teruntuk meningkatkan kondisi psikologis individu terkait.

Definisi lainnya mengenai dukungan sosial menurut Albrecht, (1987) menyatakan dukungan sosial adalah komunikasi verbal dan non-verbal antara penerima dan pemberi dalam menurunkan ketidakpastian mengenai keadaan tertentu, dirinya, orang lain atau hubungan yang berfungsi untuk meningkatkan persepsi kontrol individu dalam suatu pengalaman hidupnya. Dukungan sosial tercipta karena adanya tanggapan bahwa terdapat orang-orang yang akan membantu atau mendukung dalam berbagai macam aspek, dari sifatnya material maupun verbal. Jika suatu peristiwa yang terjadi dipandang menyebabkan masalah, dengan adanya dukungan dapat meningkatkan

perasaan positif sehingga meredakan permasalahan yang terjadi . Keadaan ketidak stabilan psikologis ini dapat mempengaruhi reaksi dan perilaku individu.

Berdasarkan berbagai kajian di atas disimpulkan bahwa dukungan sosial adalah segala bentuk bantuan yang diberikan pada individu berupa kenyamanan, perhatian, penghargaan, yang dirasakan individu dan memberikan efek positif bagi dirinya yang diperolehnya melalui interaksi dengan individu atau kelompok lain.

2.3.2 Aspek-Aspek Dukungan Sosial

Menurut Taylor (2012) membagi dukungan sosial ke dalam 4 bentuk, yaitu:

1. Dukungan informatif (*informational support*)

Bentuk dukungan ini meliputi pemberian informasi, pengetahuan, instruksi, saran atau umpan balik tentang situasi dan kondisi individu. Jenis informasi ini membantu individu mengidentifikasi dan memecahkan masalah dengan lebih mudah.

2. Dukungan emosional (*emotional support*)

Dukungan emosi ini melibatkan perasaan empati, perasaan didampingi, kehangatan dan rasa peduli membuat individu merasa nyaman, percaya diri, diperhatikan dan dicintai oleh sumber dukungan sosial sehingga individu dapat

menghadapi masalah dengan lebih baik. Dukungan ini sangat penting ketika menghadapi situasi yang dianggap tidak terkendali.

3. Dukungan instrumental (*tangible* atau *instrumental support*)

Dukungan ini menjelaskan pemberian materi yang dapat berupa bantuan langsung seperti pinjaman tunai, penyediaan barang, makanan dan jasa. Bentuk dukungan ini dapat mengurangi kecemasan karena individu dapat secara langsung menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan materi. Dukungan instrumental diperlukan dalam mengatasi masalah yang dianggap dapat dikelola.

4. Dukungan penghargaan (*esteem support*)

Bentuk penghargaan yang dimaksud berupa apresiasi positif terhadap individu, memberikan dorongan, mendengar pendapat individu dan perbandingan positif dengan orang lain. Bentuk dukungan ini membantu individu dalam membangun harga diri dan kompetensi.

2.3.3 Faktor-Faktor Dukungan Sosial

Caplan (dalam Crider, 1983) menyatakan ada tiga faktor yang mempengaruhi muncul dukungan sosial di antaranya

1. Perhatian emosional

Dengan adanya hubungan emosional individu merasa orang-orang yang ada di sekitarnya memberikan dorongan pribadi pada dirinya dan membantu menyelesaikan masalah, baik masalah yang dihadapi dalam pekerjaan maupun masalah pribadi

2. Informasi

Dengan informasi individu mendapatkan petunjuk atau keterangan yang dibutuhkan untuk tujuannya dan membantu memudahkan pekerjaan

3. Penilaian

penilaian yang dimaksud adalah individu mendapatkan perhatian dorongan, umpan balik atau penilaian yang mendukung atas pekerjaan yang dilakukannya.

2.4 Hubungan Antar Variabel

Dinamika psikologis hubungan beban kerja dan dukungan sosial terhadap burnout pada tenaga kerja KPP Kosambi di mana tenaga kerja kantor memiliki berbagai macam jenis pekerjaan dan permintaan dari WP dengan intensitas yang tinggi beserta batasan waktu yang ketat, ketika tenaga kerja bagian pelayanan sangat sibuk bekerja untuk melayani wajib pajak dan pekerjaan baru bersifat administratif masuk untuk bagian pelayanan maka pekerjaan tersebut dipindah tugaskan kebagian divisi lainnya. Tugas tersebut dapat berpindah kebagian divisi IT support atau kepegawaian, dalam hal ini divisi tersebut yang menangani pekerjaan diluar kemampuannya yang bisa

menjadi beban tambahan bagi tenaga kerja yang ditunjuk dan dapat diperburuk bila divisi yang ditunjuk juga sedang sangat sibuk seperti membuat laporan dan membuat perencanaan penerimaan pajak maka tenaga tersebut akan merasa lebih tertekan dan dapat meningkatkan terjadinya *burnout*.

Penelitian Viswesvaran (1999) menyebutkan bahwa dukungan sosial di tempat kerja memiliki tanda untuk mengurangi tekanan (*strain*) dalam pekerjaan. adanya dukungan sosial membantu individu yang membutuhkan pertolongan merasa yakin bahwa dirinya dihargai dan diterima oleh kelompok sehingga dapat mengurangi tekanan yang dialami. Untuk mengetahui adanya dukungan sosial dapat terlihat bagaimana individu memandang tempat kerjanya. Tenaga kerja yang menilai positif lingkungan kerjanya berarti individu tersebut merasakan lingkungan kerjanya sesuai dan merasa diterima oleh lingkungan tersebut sebaliknya jika tidak terdapat dukungan sosial dapat menimbulkan ketegangan karena ada perasaan penolakan terhadap lingkungannya yang berujung mengakibatkan kondisi yang negative bagi tenaga kerja.

Dukungan sosial berperan penting bagi tenaga kerja di bidang pelayanan. Prins (2007) menjelaskan kurangnya dukungan sosial menyebabkan efek langsung pada kelelahan emosional, depersonalisasi dan, rendahnya pencapaian diri. Bila tenaga kerja mengalami kelelahan emosional tenaga kerja akan bersikap tidak bersemangat, tidak peduli, serta hilangnya minat karena tidak dapat lagi mengatasi tuntutan pekerjaan. Berikutnya depersonalisasi menyebabkan tenaga kerja bersifat sinis yang dimana

tenaga kerja tidak melihat suatu kebaikan apa pun dan meragukan sifat baik yang ada terutama terhadap rekan kerja dan pekerjaannya. Tenaga kerja dengan dukungan sosial yang rendah cenderung memiliki pencapaian diri yang rendah diri serta tidak adanya aktualisasi diri tenaga kerja terhadap pekerjaannya.

Terdapat berbagai aspek dalam dukungan sosial, aspek tersebut terdiri dari tiga yaitu dukungan informatif, dukungan emosional, dukungan instrumental. dimensi dukungan informatif memiliki nilai sebagai pemberian saran dan nasihat untuk tenaga kerja sehingga tenaga kerja merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaan dan menurunkan sikap sinis individu terhadap lingkungan kerjanya. Berikutnya aspek dukungan emosional yaitu dukungan yang melibatkan perasaan empati, kehangatan. Kehangatan yang diberikan menjadi sumber dukungan sosial kepada penerima sehingga individu dapat menghadapi masalah dengan lebih baik. Hal tersebut dapat mengatasi permasalahan kelelahan emosional yang terjadi pada tenaga kerja, dimana tenaga kerja yang merasakan terkuras emosinya disebabkan oleh pekerjaannya. Ketika tenaga kerja mendapat perhatian dari rekan kerja dan lingkungannya untuk membantu permasalahan yang dihadapi saat bekerja, individu tersebut cenderung akan merasa dirinya dicintai dan nyaman terhadap lingkungannya.

Dukungan terakhir adalah dukungan instrumental yang mempunyai arti dukungan berupa pemberian materi dan jasa, sebagai contoh bila tenaga kerja merasa kurang percaya diri dengan pekerjaannya atasannya memberikan *reward* berupa materi

sehingga tenaga kerja merasa ada orang lain yang memberikan arti bagi dirinya di lingkungan kerja bahwa dirinya berharga.

Kondisi *burnout* dapat terpicu bila individu mempunyai beban kerja berlebih (*overload*) terutama masalah dalam ketidakseimbangan dalam pekerjaan (Maslach, 1997), akan tetapi kondisi *burnout* yang dialami oleh tenaga kerja tidak serta merta bersumber dari pekerjaan. Adapun aspek beban kerja terdiri dari *Physical demand, effort, mental demand, frustration level, Performance*. Dimensi *physical demand* adalah besarnya aktivitas fisik yang terjadi ketika bekerja, yang menyebabkan tenaga kerja merasa lelah secara fisik dikarenakan melakukan aktivitas fisik yang tinggi seperti bekerja diposisi duduk lebih dari dua jam, naik turun tangga. Dari hal tersebut semakin tinggi *physical demand* berpotensi mengakibatkan *burnout* pada tenaga kerja.

Aspek berikutnya *effort* yang menggambarkan perpaduan antara usaha secara fisik dan mental yang dibutuhkan tenaga kerja agar mencapai standar perusahaan. Dapat dijelaskan semakin tinggi standar operasi perusahaan terhadap tenaga kerjanya dalam bekerja berdampak kepada *effort* yang dibutuhkan individu terhadap pekerjaannya. Dengan tingginya *effort* dapat memungkinkan tenaga kerja mengalami *burnout*. Selanjutnya aspek *mental demand* yaitu intensitas aktivitas mental dan perseptual yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan. Kemampuan psikis tenaga kerja meliputi berhitung, menganalisa dan mengambil keputusan. Jika aktivitas tersebut memiliki

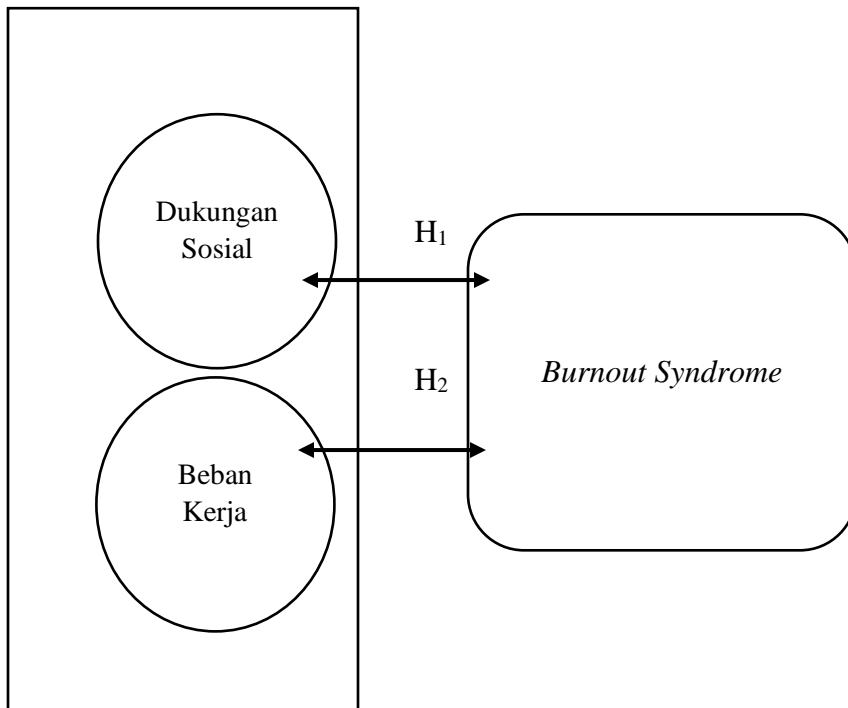
intensitas yang tinggi tenaga kerja akan merasakan kelelahan psikis, hal tersebut dapat menimbulkan kemungkinan *burnout* yang tinggi.

Aspek beban kerja selanjutnya adalah *frustration level* yaitu perasaan psikologis yang dirasakan ketika bekerja. Jika tenaga kerja tidak dapat menyelesaikan satupun pekerjaan maka tenaga kerja berujung merasa gagal terhadap pekerjaan yang dilakukan. Oleh sebab itu semakin tinggi *frustration level* tenaga kerja dapat mengakibatkan *burnout*. Aspek yang terakhir yaitu *Performance* merupakan seberapa berhasil tenaga kerja dalam menyelesaikan tugasnya. Disisi lain bila tenaga kerja gagal dan tidak berhasil dalam melaksanakan tugas sesuai tanggungan yang diberikan maka tenaga kerja tersebut akan merasa tidak mendapat pencapaian satupun. Semakin rendah *performance* tenaga kerja maka kemungkinan *burnout* yang terjadi akan tinggi.

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa *burnout* dapat terjadi bila tenaga kerja yang merasa tertekan disuatu situasi khususnya ketika bekerja, tenaga kerja yang merasa tertekan dan rasa tertekan tersebut tidak kunjung reda atau teratasi dapat menyebabkan *burnout*, oleh sebab itu dukungan sosial memiliki kaitan erat dengan *burnout*. Selanjutnya dari tingginya aktivitas kerja tenaga kerja pajak serta jika terjadi ketidakseimbangan beban kerja dalam jangka waktu tertentu dapat menyebabkan gejala *burnout* pada tenaga kerja, maka dari itu beban kerja memiliki kaitan erat terhadap *burnout*.

2.5 Hipotesis

Gambar 2.1



Berdasarkan kerangka berpikir diatas hipotesis penelitian ini adalah:

H₁ : Terdapat hubungan antara dukungan sosial terhadap *burnout* di Kantor Pelayan Pajak (KPP) Kosambi

H₂ : Terdapat hubungan antara beban kerja terhadap *burnout* di Kantor Pelayan Pajak (KPP) Kosambi

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan kuantifikasi dalam pengumpulan dan analisis data dengan pendekatan deduktif untuk mengetahui hubungan antar teori dengan melakukan uji teori (*testing of theory*) (Silalahi, 2009). Metode kuantitatif adalah metode penelitian untuk memperoleh pengetahuan yang menggunakan data berupa angka-angka sebagai alat untuk menganalisis informasi tentang apa yang ingin diketahui (Kasiram, 2008: 21).

3.2 Variabel Penelitian

1) Variabel independen

Variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya dan yang mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yang terkait dalam penelitian ini adalah dukungan sosial dan beban kerja

2) Variabel dependen

Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi nilainya oleh variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah *burnout* pada tenaga kerja Kantor Pelayanan Pajak Kosambi

3.3 Definisi operasional

a) Definisi operasional Burnout

Burnout adalah kelelahan emosi pada individu yang diukur dari tiga dimensi kelelahan emosional, depersonalisasi dan rendahnya penghargaan diri. Penelitian melakukan pengukuran *burnout* berdasarkan *Maslach Burnout Inventory* (MBI).

Dimensi Kelelahan emosional dapat dideskripsikan sebagai bentuk perasaan tidak berdaya dan perasaan tidak nyaman yang dirasakan ketika bekerja. Untuk dimensi depersonalisasi berwujud perasaan sinis dan sikap tidak peduli yang dirasakan ketika berinteraksi sosial terhadap orang lain. Berikutnya Rendahnya penghargaan diri, yang ditandai tenaga kerja memberi evaluasi negatif pada diri sendiri lebih dan tidak hanya itu, tenaga kerja juga memiliki respon negatif terhadap pekerjaannya.

b) Definisi operasional Dukungan Sosial

Dukungan sosial adalah Penerimaan rasa aman, kenyamanan, perhatian, penghargaan atau bantuan kepada seorang tenaga kerja dari rekan kerja ataupun atasannya. Dukungan sosial yang dikaji dalam penelitian ini memiliki beberapa

dimensi dikemukakan oleh Taylor (2012) yaitu aspek dukungan informatif, dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental.

Dimensi dukungan informatif dapat didefinisikan sebagai bentuk dukungan pemberian informasi membantu memecahkan permasalahan ditempat kerja yang memudahkan keperluan individu. Untuk dukungan emosional yaitu dukungan berupa pemberian perasaan empati, rasa peduli agar membantu individu merasa nyaman dan hal ini berasal dari orang lain. Berikutnya dukungan penghargaan yaitu bentuk penghargaan berupa apresiasi positif terhadap individu, perasaan dihargai ini dibutuhkan ketika berada dilingkungan kerja dalam membangun harga diri. Dukungan instrumental dapat dideskripsikan sebagai bantuan pemberian materi atau jasa untuk mengurangi kecemasan pada penerima.

c) Definisi operasional Beban Kerja

Kegiatan yang dilakukan tenaga kerja berupa beban kerja fisik dan beban kerja mental yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja yang diukur dalam penelitian ini memiliki lima aspek berdasarkan pengukuran NASA-TLX oleh Hart dan Staveland (1988) yaitu mengacu pada *Physical Demand, Effort, Mental Demand Frustration Level, Performance*.

Dimensi *physical demand* adalah jumlah aktivitas fisik yang dibutuhkan dan dikeluarkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang mencakup aktivitas berjalan, mendorong dan mengetik. Dimensi *effort* yaitu perpaduan antara usaha secara fisik dan mental yang dibutuhkan agar mencapai standar perusahaan, selanjutnya *mental demand* adalah intensitas aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas seperti mencari informasi, dan mengingat. *Frustration Level* ialah perasaan seberapa tidak aman, putus asa, jengkel, stres, dan kesal yang dirasakan tenaga kerja ketika bekerja, untuk *performance* yaitu seberapa besarkah tingkat keberhasilan yang dicapai tenaga kerja di dalam pekerjaannya.

3.4 Tempat dan Waktu Penelitian

1) Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi secara tidak langsung menggunakan *Google Form*

Waktu Penelitian

- 2) Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 30 September 2021 – 8 Oktober 2021
- 3) Berdasarkan surat persetujuan hasil riset yang diterbitkan oleh Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal pajak Banten, hasil penelitian ini wajib diserahkan kepada Direktorat Jenderal pajak Banten sebelum tanggal 13 Maret 2022.

3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

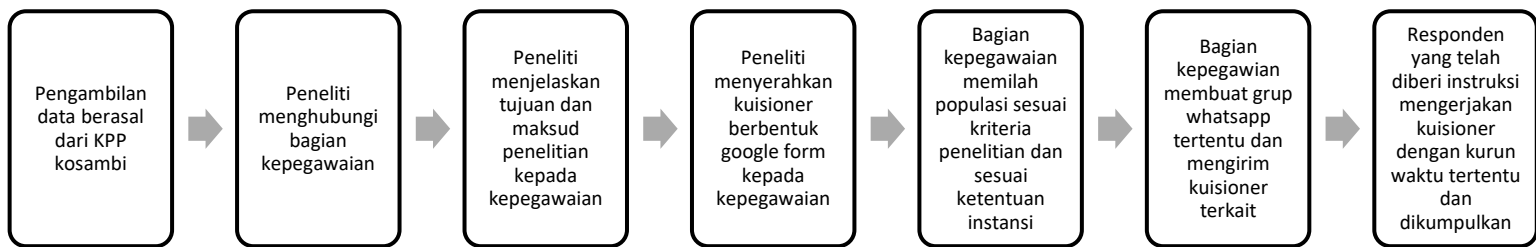
1) Populasi

Populasi adalah jumlah kelompok atau kumpulan individu atau objek penelitian yang memiliki standar kualitas atau karakteristik tertentu yang telah diterapkan sebelumnya. Dapat dipahami sebagai sekelompok memiliki beberapa persamaan karakteristik (Kuncoro, 2001). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kerja yang terlibat dan bekerja di Kantor Pelayan Pajak Kosambi, pada penelitian ini dibutuhkan kurang lebih seratus empat (104) orang yang dipilih dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh kepala/pimpinan instansi.

2) Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan sebuah metode untuk pengambilan sampel dari sebuah populasi yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam samplingnya menggunakan convenience Sampling. convenience Sampling adalah teknik pengambilan sampel non-probability yang dilakukan dengan cara memilih sampel diantara populasi yang tersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian, yang mudah dihubungi dan

bersedia. Adapun tahapan pengambilan sample dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:



3.6 Pengisian Skala

Partisipan diminta untuk mengisi sebuah skala dari pernyataan yang disuguhkan peneliti. Dan setiap dari pernyataan terdiri dari 5 jawaban yang berbeda yakni kolom (STS) Sangat tidak Setuju, (TS) Tidak Setuju, (TS) Tidak Pasti, (S) Setuju), (SS) Sangat Setuju. Sebelum pengisian skala dimulai, partisipan diberi petunjuk pengisian, partisipan terlebih dahulu membayangkan bahwa dirinya menghadapi situasi dimana sedang menanggung beban kerja yang tinggi dan dituntut mengerjakan berbagai macam pekerjaan sekaligus. Para partisipan diharapkan mengisi semua pernyataan yang di berikan oleh peneliti demi keaslian data. Dari semua jawaban yang di berikan kepada Partisipan hanya mengukur

tinggi besarnya skor yang Partisipan isi. Tidak ada jawaban salah atau benar selama pengisian kuesioner.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian menggunakan skala. Skala yang digunakan berisi pernyataan mengenai *burnout*, beban kerja dan dukungan sosial. Penelitian ini menggunakan skala berbentuk skala *likert*. Menurut Sugiyono (2015:133) mengemukakan skala *likert* berfungsi untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi individu maupun kelompok mengenai sebuah fenomena. Kriteria penilaian skala dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

Favorable		Unfavorable	
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Setuju (S)	4	Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Pasti (TP)	3	Tidak Pasti (TP)	3
Kurang Setuju (KS)	2	Setuju (S)	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Setuju (SS)	5

Dalam penelitian ini, instrumen pengumpulan data penelitian terdapat tiga skala ukur, yaitu : skala *burnout*, skala beban kerja, skala dukungan sosial.

1. Skala *burnout*

Skala *burnout* adalah skala yang digunakan untuk mengukur *burnout* pada responden. Skala ini memiliki tujuan guna mengetahui tingkat *burnout* responden dari tingkat *burnout* rendah hingga berat. Skala ini mengacu pada skala pengukuran *burnout* berdasarkan *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Skala tersebut mengukur 3 aspek *burnout* yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization* dan *reduced personal accomplishment*.

2. Skala beban kerja

Dalam penelitian ini skala beban kerja yang digunakan adalah NASA-TLX yang dikemukakan oleh Hart dan Staveland (1998) yang mengukur dimensi beban kerja yaitu: *Physical Demand*, *Effort*, *Mental Demand*, *Frustration Level*, *Performance*. NASA-TLX adalah sebuah prosedur penilaian beban kerja yang bersifat multi-dimensional secara keseluruhannya berdasarkan rata-rata penilaian 5 sub skala. Subskala tersebut meliputi kebutuhan mental (*mental demand*), kebutuhan fisik (*physical demand*), performansi (*performance*), usaha (*effort*) dan tingkat stres (*frustration*). Skala beban kerja pada penelitian ini terdiri dari 8 item

3. Skala dukungan sosial

Dukungan Sosial yang dimaksud mengacu pada persepsi tenaga kerja terhadap dukungan sosial yang diterima. Dalam skala dukungan sosial diukur dengan menggunakan skala dukungan sosial yang mengacu pada aspek-aspek yang

dipaparkan oleh Taylor (2012) meliputi dukungan informatif, dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental yang berjumlah 9 item.

3.8 Validitas dan Reabilitas

a) Validitas

Uji Validitas untuk mengetahui alat pengukuran yang disusun memiliki validitas atau tidak. Menurut Noor (2012: 111) Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut sejatinya mengukur apa yang diukur. Pengujian validitas digunakan untuk menguji apakah jawaban kuesioner dari responden benar dan cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak.

Tujuan dari validitas adalah guna melihat seberapa jauh variabel yang diukur menyangkut satu sama lainnya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji validitas isi, yaitu uji validitas yang menunjukkan seperangkat anem dalam skala psikologi dapat mengukur sesuatu yang hendak diukur (Saifudin, 2020:58). Menurut Sugiyono (2015:126) standar pengukuran yang digunakan untuk mengukur nilai total item correlations pada penelitian ini berada pada batas angka $\geq 0,3$. Apabila hasil koefisien yang di hasilkan lebih dari 0,3 maka skala pengukuran yang digunakan memiliki tingkat kevalidan yang tinggi dan apabila skala pengukuran yang di gunakan memiliki koefisien kurang dari 0,30 maka skala pengukuran tidak valid

b) Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas suatu skor (skala ukur). Kuesioner dianggap reliabel atau handal ketika respon seseorang terhadap pernyataan itu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011;47). Semakin besar reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut dan sebaliknya jika reliabilitas pengukuran tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Adapun ketentuan uji reliabilitas yaitu melihat nilai *CronbachAlpha*

Jika koefisien *Alpha Cronbach* (α) $> 0,6$ maka butir pertanyaan dinyatakan reliabel.

Jika koefisien *Alpha Cronbach* (α) $< 0,6$ maka butir pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan untuk menguji asumsi bahwa data berasal dari populasi yang terdistribusi secara normal. Uji yang digunakan dalam hal ini ialah uji One Sample Kolmogorov Smirnov dengan taraf signifikan 0,05. Jika nilai p value $\geq 0,05$ dinyatakan terdistribusi normal dan sebaliknya nilai signifikansi dinyatakan tidak terdistribusi normal (Prayitna, 2009).

3.9.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah model korelasi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent atau variable dependen. Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinearitas pada model korelasi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai variance inflation factor (VIF) dengan ketentuan: bila $VIF > 10.00$ dan nilai tolerance < 0.10 maka terdapat masalah multikolinieritas, tetapi bila $VIF < 10.00$ dan nilai tolerance > 0.10 maka tidak terdapat masalah multikolinieritas.

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians dalam model korelasi antara residual dari setiap pengamatan lainnya. Apabila varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model korelasi linier berganda, yaitu dilihat dengan uji Glejser, model korelasi ini melakukan uji heteroskedastisitas dengan cara memperhatikan variance dan residual. Kriteria uji glesjer memiliki kriteria menggunakan uji ini adalah:

1. nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model korelasi

2. nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model korelasi

3.9.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode koefisien rank spearman, karena dalam penelitian ini dari hasil uji normalitas data tidak berdistribusi secara normal. Dalam analisis uji hipotesis dibantu dengan program aplikasi *IBM SPSS Statistics 24 for Windows*

a) Koefisien Rank Spearman

Korelasi Spearman merupakan alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif dua variabel bila datanya berskala ordinal. Yang dimaksudkan untuk menghitung dan menentukan tingkat korelasi antar data yang berskala ordinal, spearman merupakan bagian dari uji non-paramterik, oleh karna itu dalam analisis korelasi tidak diperlukan asumsi hubungan linear dan data penelitian tidak harus berdistribusi normal.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Subjek Penelitian

Bab ini menjelaskan secara umum karakteristik tenaga kerja kantor pelayanan pajak kosambi dan hasil hitung penelitian. terkait karakteristik penelitian memiliki 3 karakter meliputi jenis kelamin,usia dan masa kerja tenaga kerja. Gambaran umum pegawai pajak yaitu meliputi tugas umum. Tenaga kerja kantor pajak memiliki tugas umum yaitu melaksanakan penyuluhan,pelayanan,pendaftaran NPWP dan pengawasan wajib pajak diberbagai bidang lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek kajian penelitian adalah seluruh tenaga kerja yang terlibat dan bekerja di KPP Pratama Kosambi, peneliti tidak membedakan-bedakan jabatan maupun tugas yang emban oleh setiap tenaga kerja di tempat kerja. Sebab setiap tenaga kerja dibidang pelayanan pajak terlibat erat keterkaitannya dengan pekerjaan *human service* atau pekerjaan bidang pelayanan.

Pada tahap pengumpulan sampel, sampel yang didapat dan dilibatkan dalam penelitian ini yaitu 54 responden, tenaga kerja yang menjadi responden penelitian ini adalah tenaga kerja yang memang bekerja secara langsung untuk kantor pelayanan pajak.

4.2. Karakteristik Responden

4.2.1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Responden	Persentase
Laki-Laki	24	44%
Perempuan	30	56%
Jumlah	54	100%

Berdasarkan tabel diatas jumlah responden berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 24 orang (44%) lebih sedikit dibandingkan perempuan dengan jumlah 30 orang (56%), dapat disebutkan bahwa jumlah tenaga kerja dibidang pajak antara laki-laki dan perempuan jumlahnya didominasi oleh perempuan.

4.2.2. Usia

Tabel 4.2 usia responden

Usia	Responden	Persentase
21-30 tahun	21	39%
31-40 tahun	18	33%
41-55 tahun	15	28%
Jumlah	54	100%

Berdasarkan tabel diatas, dijelaskan bahwa tenaga kerja di kantor pajak sangat bervariasi dari segi umur mulai dari 21 tahun hingga 55 tahun. Namun lebih banyak tenaga kerja yang bekerja dalam rentan usia 21- 30 tahun dengan jumlah 21 orang (39%).

4.2.3. Masa Kerja

Tabel 4.3 Masa Kerja

Masa Kerja	Responden	Persentase
0-1 tahun	5	9%
2-5 tahun	12	22%
lebih dari 5 tahun	37	69%
Jumlah	54	100%

Dari tabel diatas, mayoritas tenaga kerja yang bekerja di kantor pajak sudah bekerja lebih 5 tahun dari 37 responden (69%), ini menunjukkan salah satunya bahwa tenaga kerja tidak banyak melakukan *turnover* (pergantian keluar masuk karyawan) di kantor pajak. Disisi lain menurut salah satu pihak kepegawaian, dikarenakan peraturan yang berlaku di kantor pajak tenaga kerja tertentu akan dimutasikan/dipindahkan bila sudah bekerja lebih dari 5 tahun di kantor pajak terkait berdasarkan syarat-syarat khusus.

4.3. Metode Analisis Data

4.3.1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu guna melihat seberapa jauh variabel yang diukur menyangkut satu sama lainnya. Uji validitas penelitian ini menghitung variabel beban kerja,

dukungan sosial dan *burnout*. Valid tidaknya suatu item kuesioner di tentukan oleh nilai total item correlations, penelitian memiliki taraf signifikansi sebesar 5% didapatkan pada tabel r signifikansi berada pada batas angka >0.26 Berikut adalah distribusi uji validitas.

Dalam uji validitas ini menggunakan kriteria sebagai berikut:

1. $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan $\text{Sig}, > 0,26$ maka instrumen yang digunakan adalah valid
2. $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ dan $\text{Sig}, < 0,26$ maka instrumen yang digunakan adalah tidak valid

Tabel 4.4 hasil uji validitas dukungan sosial(X_1)

Item-Total Statistics			
No	Corrected Item- Total Correlation	R tabel	Keterangan
1	,709	0,26	VALID
2	,829	0,26	VALID
3	,806	0,26	VALID
4	,791	0,26	VALID
5	,790	0,26	VALID
6	,825	0,26	VALID
7	,753	0,26	VALID

Dari daftar tabel diatas menyatakan bahwa uji validitas variabel dukungan sosial(X_1) dari seluruh nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dengan nilai 0,26.

Dapat dinyatakan bahwa variabel dukungan sosial valid.

Tabel 4.5 hasil uji validitas beban kerja(X_2)

Item-Total Statistics				
No	Corrected Item- Total Correlation	R tabel	Keterangan	
1	,462	0,26	VALID	
2	,564	0,26	VALID	
3	,495	0,26	VALID	
4	,532	0,26	VALID	
5	,274	0,26	VALID	
6	,566	0,26	VALID	
7	,573	0,26	VALID	
8	,482	0,26	VALID	
9	,403	0,26	VALID	

Dari daftar tabel instrument beban kerja(X_2) menerangkan bahwa uji validitas variabel beban kerja dari nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dengan nilai 0,26 dari total 9 instrumen. Maka dapat dinyatakan bahwa seluruh item variabel beban kerja valid.

Tabel 4.6 hasil uji validitas *burnout*(Y)

Item-Total Statistics			
No	Corrected Item- Total Correlation	R tabel	Keterangan
1	,827	0,26	VALID
2	,739	0,26	VALID
3	,692	0,26	VALID
4	,832	0,26	VALID
5	,508	0,26	VALID
6	,859	0,26	VALID
7	,788	0,26	VALID
8	,572	0,26	VALID
9	,558	0,26	VALID

Dari daftar tabel instrument *burnout*(Y) menerangkan bahwa uji validitas variabel *burnout* dari nilai 2 lebih besar dari nilai r tabel dengan nilai 0,26 dari total jumlah seluruh instrumen. sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel *burnout* valid.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas suatu alat ukur untuk penelitian. Semakin besar nilai reliabilitas suatu alat ukur maka semakin stabil pula alat ukur tersebut. Uji reliabilitas ini menggunakan korelasi *Alpha Cronbach*. Dengan kriteria batasan nilai *Alpha Cronbach* sebesar $> 0,6$. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 4.7 hasil uji reliabilitas

Item-Total Statistics			
<u>Variabel</u>	<u>α hitung</u>	<u>α standar</u>	<u>Keterangan</u>
Dukungan sosial	,791	0,6	RELIABEL
Beban kerja	,690	0,6	RELIABEL
Burnout	,772	0,6	RELIABEL

Dari hasil uji reliabilitas diatas dapat didefinisikan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel, dikarenakan 3 variabel memiliki α hitung lebih besar dari α standar (0,6). Yang dimana Dukungan sosial (X_1) sebesar $0,791 > 0,6$, beban kerja (X_2) sebesar $0,690 > 0,6$ dan burnout (Y) dengan α hitung $0,772 > 0,6$ Sehingga hasil dari uji reliabilitas dalam penelitian ini stabil serta dapat dipercaya.

4.4. Uji Asumsi Klasik

4.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan bertujuan guna mengetahui hasil data penelitian terdistribusi secara normal. Uji One Sample Kolmogorov Smirnov memiliki ketentuan dinyatakan terdistribusi normal Jika nilai p value $\geq 0,05$. Berikut adalah hasil dari uji normalitas.

Tabel 4.8 hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		54
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.02537911
Most Extreme Differences	Absolute	.131
	Positive	.075
	Negative	-.131
Test Statistic		.131
Asymp. Sig. (2-tailed)		.022 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Pada tabel distribusi normalitas diatas pada kolom asymp. Sig mendapatkan nilai sebesar 0,022, dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi tidak normal dengan signifikansi $0,022 < 0.05$. pada uji normalitas karena data berdistribusi tidak normal, lebih lanjut penelitian ini akan menggunakan uji non-parametrik.

4.4.2. Uji Multikolinearitas

Pada uji Multikolinearits bertujuan menguji apakah penelitian model korelasi memiliki korelasi dengan variabel bebas, Uji multikolinearis ini menggunakan metode Variance Inflation Factor (VIF) dengan ketentuan nilai $VIF < 10$ dan nilai tolerance $> 0,1$. Berikut adalah hasil dari uji multikolinearitas.

Tabel 4.9 hasil uji multikolinearitas

Variabel	VIF	Tolerance	Keterangan
Dukungan Sosial (x_1)	1,075	0,93	Tidak terjadi multikolinearitas
Beban Kerja (x_2)	1,075	0,93	Tidak terjadi multikolinearitas

Dari tabel diatas karena nilai VIF dan tolerance dukungan Sosial (x_1) VIF sebesar 1,075 < 10 dan tolerance 0,93 > 0,1 sedangkan beban kerja (x_2) VIF sebesar 1,075 < 10 dan tolerance 0,93 > 0,1 dari hasil nilai tersebut sudah memenuhi asumsi maka variabel x_1 dan x_2 pada penelitian ini terbebas dari gejala multikolinearitas.

4.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji asumsi bahwa varians dari residual tidak sama untuk kepengamatan yang lainnya. Pada uji Heteroskedastisitas uji Glejser memiliki ketentuan dasar keputusan.

1. nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model korelasi
2. nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model korelasi

Berikut adalah hasil dari uji heteroskedastisitas untuk variabel X_1 dan X_2 penelitian ini.

Tabel 4.10 hasil uji heteroskedastisitas

Variabel	Sig standar	Sig	Keterangan
Dukungan Sosial (x_1)	0,05	0,162	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Beban Kerja (x_2)	0,05	0,307	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Tabel uji heteroskedastisitas diatas menjelaskan bahwa nilai *sig* dari dukungan Sosial (x_1) sebesar 0,162 lebih besar dari sig standar sebesar 0,05 dan untuk beban kerja (x_2) nilai dari *sig* sebesar 0,307 lebih besar dari sig standar sebesar 0,05. karena nilai sig hitung lebih besar dari sig standar (0.05) mengasumsikan bahwa hasil korelasi dari penelitian ini terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

4.5.Uji Hipotesis

4.5.1. Uji Non Parametrik

4.5.1.1 Rank Spearman Correlation

Rank Spearman correlation digunakan pada penelitian ini dikarenakan data tidak berdistribusi secara normal selain itu uji spearman ini guna mengetahui korelasi yaitu

variabel dukungan sosial terhadap variabel *Burnout* dan variabel beban kerja terhadap variabel *Burnout*.

Tabel 4.12 Dukungan Sosial(x₁) uji Spearman correlation

			Dukungan Sosial	Burnout
Spearman's rho	Dukungan Sosial	Correlation Coefficient	1.000	.599**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	54	54
	Burnout	Correlation Coefficient	.599**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	54	54

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
Keterangan: nilai signifikansi 0,05 dengan 0,51-0,75 korelasi kuat

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikansi (2-tailed) sebesar 0,000, dapat dikatakan nilai sig (2-tailed) 0,000 < lebih kecil dari 0,05, yang artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel dukungan sosial dengan *burnout*. Selain itu dari output tabel diatas koefisien nilai korelasi sebesar 0,599, artinya tingkat korelasi antara variabel dukungan sosial dengan *burnout* kuat.

Tabel 4.13 Beban Kerja(x₂) uji Spearman correlation

Correlations			Beban Kerja	Burnout
Spearman's rho	Beban Kerja	Correlation Coefficient	1.000	.043
		Sig. (2-tailed)	.	.759
		N	54	54
	Burnout	Correlation Coefficient	.043	1.000
		Sig. (2-tailed)	.759	.
		N	54	54

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

Keterangan: nilai signifikansi 0,05 dengan 0,51-0,75 korelasi kuat

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikansi (2-tailed) sebesar 0,759, dapat dikatakan nilai sig (2-tailed) 0,759 > lebih besar dari 0,05, yang artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel beban kerja dengan *burnout*. Selain itu dari output tabel diatas koefisien nilai korelasi sebesar 0,043, artinya tingkat korelasi antara variabel beban kerja dengan *burnout* sangat lemah.

4.6.Pembahasan

4.6.1. Hubungan Dukungan Sosial terhadap Burnout Tenaga Kerja KPP

Kosambi

Berdasarkan hasil penelitian dari data yang dianalisis dan dikaji diatas menunjukkan bahwa variabel dukungan sosial memiliki hubungan yang signifikan terhadap burnout. Dari hasil Spearman correlation nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Kemudian koefisien nilai korelasi sebesar 0,599, artinya tingkat korelasi antara variabel dukungan sosial dengan *burnout*, berkorelasi kuat. maka demikian dapat

disimpulkan bahwa H_1 diterima, yang artinya terdapat hubungan dukungan sosial terhadap *burnout* di Kantor Pelayan Pajak (KPP) Kosambi.

Dukungan sosial merupakan bentuk bantuan yang diberikan pada individu berupa segala jenis dukungan psikologis maupun material yang memberikan efek positif bagi penerima. Dari hasil penelitian ini banyak tenaga kerja kantor pajak membutuhkan dukungan sosial untuk mengurangi efek *burnout*, ini hal itu sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Prins (2007) rendahnya dukungan sosial dapat berdampak langsung pada kelelahan emosional, depersonalisasi dan, rendahnya pencapaian diri, yang dimana 3 aspek tersebut adalah dimensi *burnout*.

Rendahnya dukungan sosial di KPP Kosambi dinyatakan oleh bagian kepegawaian dan salah satu tenaga kerja di kantor pajak, bahwa interaksi sosial yang membahas perihal pekerjaan antara rekan kerja hanya terjadi di jam istirahat dan setelah jam pulang kantor sebab ketika jam kerja berlangsung dengan banyak para wajib pajak yang dilayani, setiap tenaga kerja harus siap sedia bila ada permasalahan yang terjadi dan bisa dimintai keterangan atas suatu pekerjaan antara rekan kerja. Maka dari itu pemberian dukungan sosial antara rekan kerja dan atasan perlu ditingkatkan untuk menurunkan gejala *burnout*.

4.6.2. Hubungan Beban Kerja terhadap Burnout Tenaga Kerja KPP Kosambi

Hasil penelitian dari analisis data beban kerja menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan variabel beban kerja terhadap *burnout*. Dari nilai signifikansi (2-tailed) sebesar 0,759, dapat dikatakan nilai sig (2-tailed) 0,759 > lebih besar dari 0,05. Selain itu koefisien nilai korelasi sebesar 0,043 artinya korelasi antara variabel beban kerja dengan *burnout* sangat lemah. Sehingga H_2 ditolak, yang artinya bahwa beban kerja tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap *burnout* tenaga kerja KPP Kosambi.

Hasil analisis data beban kerja dari penelitian ini sesuai menurut teori Hart dan Staveland (1988) bahwa beban kerja sebagai perbedaan antara keterampilan tenaga kerja dengan tuntutan tugas yang diterima. Dalam hal beban kerja tenaga kerja di kantor pajak memiliki beban kerja yang tidak berlebihan (overload).

Adapun tenaga kerja dalam penyesuaian diri di lingkungan kerjanya, akan menjadi tekanan lebih bagi tenaga kerja ketika pekerjaannya menuntut banyak hal sementara tingkat pendidikannya tidak memadai (Hurlock, 1997). Dari tabel karakteristik masa kerja, tenaga kerja pajak Kosambi juga memiliki masa kerja yang relatif lebih dari 5 (lima) tahun ini sejalan dengan Teori Maslach (2008) menjelaskan bahwa semakin lama tenaga kerja telah bekerja pada suatu perusahaan atau organisasi maka tenaga kerja tersebut semakin akrab dengan pekerjaannya. Yang menandakan bahwa tenaga kerja sudah akrab dengan pekerjaannya, tidak menjadikannya tekanan tambahan. Disisi

lain, tidak terjadinya kelebihan beban kerja yang terjadi di kantor pajak salah satu faktornya yaitu kualifikasi tingkat pendidikan, dikarenakan setiap kantor pajak diseluruh Indonesia terdapat banyak lulusan STAN (Sekolah Tinggi Akuntansi Negara) didalamnya. Yang dimana lulusan STAN adalah D1 (diploma satu), ini selaras dengan teori Maslach (1982) individu yang melakukan studi empat tahun akademi (Sarjana) lebih beresiko mengalami *burnout* ini dikarenakan beban kerja yang diemban juga tidak sama dengan tenaga kerja dengan jabatan dan tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Oleh sebab itu pemberian beban kerja yang sesuai dengan kemampuan tenaga kerja dapat mencegah gejala *burnout*.

Tabel 4.14 tingkat pendidikan

Pendidikan	Responden	Persentase
SMA Sederajat	8	15%
D1-D3	21	39%
D4/S1	18	31%
S2-S3	8	15%
Jumlah	54	100%

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikaji dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai variabel dukungan sosial dan beban kerja terhadap *burnout*. Hasil penelitian ini menjawab hipotesis penelitian sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dukungan sosial memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap *burnout*. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin rendah dukungan sosial yang diterima maka berdampak langsung pada kelelahan emosional, depersonalisasi dan, rendahnya pencapaian diri, 3 aspek tersebut adalah dimensi *burnout* dan sebaliknya bahwa jika semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan kepada tenaga kerja maka dapat mengurangi gejala *burnout* yang dialami. Sehingga h_1 diterima, yang artinya bahwa dukungan sosial memiliki hubungan terhadap burnout tenaga kerja KPP kosambi.

2. Variabel beban Kerja tidak memiliki hubungan yang signifikan variabel terhadap *burnout*. Jika beban kerja yang diterima tenaga kerja tidak melebihi kapasitas maka tenaga dapat terhindar dari indikasi *burnout*. Sehingga h_2 ditolak, yang artinya bahwa beban kerja tidak memiliki hubungan terhadap burnout tenaga kerja KPP kosambi

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan dari hasil penelitian ini ada beberapa saran yang dapat diusulkan kepada kantor pajak tingkat pratama, Adapun saran tersebut yakni:

1. Bagi kantor pajak tingkat *Pratama*

Pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi disarankan untuk lebih memperhatikan pentingnya dukungan sosial, dengan contoh memberikan bantuan atau dukungan terhadap sesama rekan kerja berupa segala jenis dukungan psikologis maupun material, dukungan sosial yang dimaksud meliputi dukungan informatif, emosional, instrumental, penghargaan, dari aspek tersebut salah satunya mengacu pada dukungan emosional, jika di implementasikan maka melibatkan perasaan empati, perasaan didampingi, kehangatan dan rasa peduli, sehingga tenaga kerja merasa nyaman serta lebih percaya diri. Sebab dengan adanya dukungan sosial membantu individu yang membutuhkan pertolongan merasa yakin bahwa dirinya dihargai dan diterima oleh kelompok sehingga dapat mengurangi gejala *burnout* yang dialaminya. Untuk pihak atasan kantor pajak terkait juga alangkah baiknya tidak segan memberikan *feedback* (umpan balik) terhadap tenaga kerja lainnya serta memberikan evaluasi

kinerja yang bersifat kesehatan mental tenaga kerja agar tidak terjadi gangguan atau tekanan psikologis dalam pekerjaan pada tenaga kerja.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang dikaji, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan objek kajian yang berbeda, tidak hanya itu untuk penelitian selanjutnya diharapkan memperbesar jumlah sampel, hal ini agar dalam penelitian selanjutnya data dapat berdistribusi secara normal, lalu disarankan menggunakan variabel yang berbeda_serta metode penelitian lainnya dan melakukan penelitian di unit KPP(kantor pelayanan pajak) yang lebih besar sebab unit KPP *Pratama* hanya menangani wajib pajak lokasi,sedangkan unit KPP lebih besar seperti KPP Madya dan KPP Wajib Pajak Besar menangani serta mengadministrasikan wajib pajak dengan skala yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, Y. (2020). *Pengaruh Dukungan Sosial, Self-Eesteem dan Self- Efficacy Terhadap Burnout Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang)*. 17–31.
- Anwar, R. A. (2020). *Pengatuh Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja BBuruh Di Wilayah Tangerang*.
- Hariyati, M. (2011). *Pengaruh beban kerja terhadap kelelahan kerja pada pekerja linting manual*.
- Mizmir. (2010). Hubungan Burnout dengan Kepuasan Kerja Pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional Nasional Republik Indonesia. *Skrpsi UI*.
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170–183. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3667>
- Pangastiti, N. K. (2011). Analisis Pengaruh Dukungan Sosial Keluarga Terhadap Burnout Pada Perawat Kesehatan Di Rumah Sakit Jiwa (Studi Pada RSJ Prof. dr. Soerojo Magelang). *Skrpsi*, pp. 14–21. Retrieved from <http://eprints.undip.ac.id/29408/>
- Pradana, B. A., Kristanto, R. S., & Hidayat, D. S. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Burnout Pada Perawat Rsud Kardinah Kota Tegal. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 5(2), 61–69.

<https://doi.org/10.35829/magisma.v5i2.28>

Prestiana, N. D. I., & Purbandini, D. (2012). Hubungan Antara Efikasi Diri (self efficacy) dan Stress Kerja dengan Kerja (burnout) pada Peraa IGD dan ICU RSUD Kota Bekasi. *Soul*, 5, 14.

Purba, J., Yulianto, A., & Widyanti, E. (2007). Pengaruh dukungan sosial terhadap burnout pada guru [effetet of social support on school teacher's burnout]. *Jurnal Psikologi*, 5(1), 77–87.

Purwati, P. D. (2016). *Pengaruh Keseimbangan Kehidupan Kerja (Work-Life Balance) Terhadap Beban Kerja (Work Load) Divisi Penjualan Di Pt. Ulam Tiba Halim (Marimas) Cabang Sidoarjo*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Romadhoni, L. C., Asmony, T., & Suryatni, M. (2015). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pustakawan Di Kota Mataram. *Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 3(2), 124–145. <https://doi.org/10.24252/kah.v3i2a3>

(Andi, 2020; Shaleh, Rahayu, Zubeir, & Istiqlal, 2020; Siahaan & Gatari, 2020)Andi, Y. (2020). *Pengaruh Dukungan Sosial, Self-Eesteem dan Self- Efficacy Terhadap Burnout Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang)*. 17–31.

Shaleh, A. R., Rahayu, A., Zubeir, A., & Istiqlal, A. (2020). Gratitude and social support as predictors for fishermen's subjective well-being. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, 5(1), 75. <https://doi.org/10.21580/pjpp.v5i1.4859>

Siahaan, F. L., & Gatari, E. (2020). Searching for meaning: The mediating role of work

- engagement in the relationship between meaningful work and turnover intention of Millennials. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, 5(1), 15.
<https://doi.org/10.21580/pjpp.v5i1.4305>
- Togia, A. (2005). Measurement of burnout and the influence of background characteristics in Greek academic librarians. *Library Management*, 26(3), 130-138.
<https://doi.org/10.1108/01435120510580870>
- Rizka, Z, 2013, Sikap Terhadap Pengembangan Karir Dengan Burnout Pada Karyawan, *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan* Vol. 01, No.2, Universitas Muhammdiyah, Malang
- Chuan, L. C. "A critical review of commitment studies: a call for research in Sarawak school settings." *Journal Penyelidikan* 6 (2005): 75-76.
- ristina Maslach, S. E. J. (1981). *The measurement of experienced burnout*.
- Hamaideh, S. H. (2011). Stressors and reactions to stressors among university students. *International Journal of Social Psychiatry*, 57(1), 69–80.
<https://doi.org/10.1177/0020764009348442>
- Hart, S. G. (2006). NASA-task load index (NASA-TLX); 20 years later. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society*, 904–908.
<https://doi.org/10.1177/154193120605000909>
- Leiter, M., & Maslach, C. (2005). *Banishing Burnout: Six Strategies for Improving Your Relationship with Work*. 1–205. Retrieved from <http://www.yogajournal.com/health/1916>

- Manuaba, A. (2000). Ergonomi Kesehatan Keselamatan Kerja. Dalam Wyngnyosoebroto s & Wiranto, S.E:Eds. *Processing Seminar Nasional Ergonomi PT. Guna Widya . Surabaya.*
- Sudiharto. (2001). Study Waktu Tentang Beban Kerja dan Hubungannya dengan Kinerja Pada Perawat Di Ruang Inap Dahlia Badan Rumah Sakit Daerah (BRSD) RAA Soewondo Pati. *Diponegoro University.*
- Van Dierendonck, D., Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1998). The evaluation of an individual burnout intervention program: The role of inequity and social support. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 392–407. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.3.392>
- Yunahar Ilyas. (2013). Kuliah Akhlak. In *Lembaga Pengkajian dan pengamalan Islam (LPPI).*
- Greenberg, J., & Baron, R. (2003). Behavior in Organizations Understanding and Managing the Human Side of Work. New Jersey: Prentice-Hall International
- Theoretical Research. *Advances in Psychology*, 52(C), 139–183. [https://doi.org/10.1016/S0166-4115\(08\)62386-9](https://doi.org/10.1016/S0166-4115(08)62386-9)
- Peter A. Hancock, N. Meshkati. (1988). *Human Mental Workload. Volume 52*, ii–vii.
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research. *Advances in Psychology*, 52(C), 139–183. [https://doi.org/10.1016/S0166-4115\(08\)62386-9](https://doi.org/10.1016/S0166-4115(08)62386-9)
- Hurlock,Elizabeth.1997. Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan. Jakarta: Penerbit Erlangga.

LAMPIRAN

Blueprint

a) Variabel Penelitian

Variabel Dependent : *Burnout*

Variabel Independent : Dukungan Sosial, Beban Kerja

b) Skala likert dan Blueprint *burnout*

No	Aspek	FAVORABLE	UNFAVORABLE	JUMLAH
1	<i>Emotional Exhaustion</i>	1,3,4,8		4
2	<i>Depersonalization</i>	2,5,6,7		4
3	<i>Reduced Personal Accomplishment</i>		9	1
Total				9

No	Pernyataan	STS	KS	TP	S	SS
1	Saya merasakan emosi saya terkuras karena pekerjaan					
2	Saya merasa lesu ketika bangun pagi karena harus menjalani hari di tempat kerja untuk menghadapi klien					
3	Saya merasa saya bekerja terlampau terlalu keras dalam pekerjaan saya					
4	Saya merasakan pekerjaan saya faktor membuat saya frustrasi					
5	Saya merasa para rekan kerja dan atasan saya menyalahkan saya atas masalah-masalah yang mereka alami					
6	Menghadapi orang/klien dan bekerja untuk mereka seharian penuh membuat saya tertekan					
7	Saya merasa kesulitan menghadapi masalah-masalah emosional dalam pekerjaan saya					
8	Saya menjadi semakin kaku terhadap orang lain sejak saya bekerja ditempat ini					
9	Saya merasa seakan akan hidup dan karir saya tidak akan berubah					

c) Skala likert dan Blueprint dukungan sosial

No	aspek	FAVORABLE	UNFAVORABLE	JUMLAH
1	Dukungan Informatif		2,6	2
2	Dukungan Emosional		1,7	2
3	Dukungan Instrumental		4,5	2
4	Dukungan Penghargaan		3	1
Total				7

NO	Pernyataan	STS	KS	TP	S	SS
1	Anggota keluarga kurang peduli dan tidak memperlakukan saya dengan baik					
2	Atasan saya kurang dalam hal memberikan pendapat tentang sesuatu yang dianggap perlu bagi saya					
3	Saya merasa diacuhkan dan hasil kerja saya kurang dihargai dilingkungan kerja saya harga					
4	Rekan kerja saya tidak mau direpotkan bila saya mengalami kesulitan dalam pekerjaan saya					
5	Keluarga saya terlalu banyak menuntut berbagai macam hal kepada saya yang membuat saya tertekan					
6	Rekan kerja saya kurang bersedia memberikan informasi yang saya butuhkan untuk keperluan kerja					
7	Teman dan keluarga saya merasa sulit meluangkan waktu bersama dengan saya					

d) Skala likert dan Blueprint beban kerja

No	Aspek	FAVORABLE	UNFAVORABLE	JUMLAH
1	<i>Physical Demand</i>		3	1
2	<i>Effort</i>	4,7	5	3
3	<i>Mental Demand</i>		1,	1
4	<i>Frustration Level</i>	2,6		2
5	<i>Performance</i>	8		1
Total				8

No	Pernyataan	STS	KS	TP	S	SS
1	Bila pekerjaan banyak dan menumpuk membuat saya mengantuk					
2	Saya merasa nyaman dengan perusahaan saya bekerja					
3	Pekerjaan saya lebih banyak dihabiskan duduk lebih dari dua jam dan mengoperasikan perangkat elektronik					
4	Saya sanggup dan bersedia bekerja lembur untuk menyelesaikan tugas saya					
5	Setelah jam kerja berakhir saya tetap pulang meskipun pekerjaan saya belum selesai					
6	Saya tergolong menyukai pekerjaan saya saat ini					
7	Saya bersedia menyelesaikan pekerjaan yang rumit sesuai standar perusahaan					
8	Jika saya telah melaksanakan tugas yang saya kerjakan hasilnya selalu memuaskan					

Uji Multikolinierialitas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	12.314	7.638		1.612	.113		
	Dukungan Sosial	.662	.163	.511	4.057	.000	.930	1.075
	Beban Kerja	.131	.213	.077	.613	.543	.930	1.075

a. Dependent Variable: Burnout

Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.893	4.713		2.523	.015
	Dukungan Sosial	-.143	.101	-.201	-1.419	.162
	Beban Kerja	-.136	.132	-.146	-1.032	.307

a. Dependent Variable: ABS_RES

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Muhammad Lucky Basari
2. Tempat & Tgl. Lahir : Tangerang, 11 Desember 1998
3. Alamat Rumah : JL.KEMUNING V BLOK E-6 NO.14
KOMP.HARAPAN KITA RT: 004 RW : 006 DESA/KELURAHAN:
BENCONGAN INDAH KECAMATAN KELAPA DUA KABUPATEN
TANGERANG PROVINSI BANTEN
4. Hp/WA : 081393338754
5. e-mail : luckybasari@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. TK Gandasari (2003-2004)
2. SDIT AL-Istiqamah (2004-2010)
3. SMP Negeri 19 Kota Tangerang (2011-2013)
4. SMA Negeri 5 Kota Tangerang (2013-2016)

Semarang, 25 Desember 2021



Muhammad Lucky Basari

1707016055

