

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menjalani kehidupan, manusia memiliki kebutuhan pokok yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan mereka dimana salah satu kebutuhan pokok tersebut harus dipenuhi dengan bekerja. Sebagian besar waktu dalam kehidupan manusia dihabiskan untuk bekerja (Widjaja et al., 2016). Dengan pernyataan tersebut, dapat dinyatakan bahwa bekerja merupakan suatu tahap yang penting dalam kehidupan manusia dalam memenuhi kebutuhannya.

Setiap manusia dalam posisi dan situasi apapun akan mengalami tekanan dalam bekerja. Hal ini merupakan kenyataan yang tidak dapat dihindari dan menjadi sorotan dalam dunia organisasi. Tekanan yang didapat dari pekerjaan dapat mengarahkan seseorang pada kelelahan bekerja. Kelelahan bekerja yang dimaksud dalam hal ini adalah kecenderungan *burnout* (Widjaja et al., 2016).

Burnout menurut Leatz dan Stolar yaitu kelelahan fisik, mental, serta emosional yang terjadi karena stres yang dialami oleh seseorang dalam waktu yang cukup lama, dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional tinggi dan ditambah dengan tingginya standar keberhasilan pribadi (dalam Meutia, 2014). Kelelahan fisik, mental serta emosional tersebut terjadi diakibatkan oleh tuntutan kerja, serta konflik peran sehingga membuat seseorang merasa tertekan hingga terjadinya stres dalam waktu yang cukup lama.

Maslach, Schaufeli dan Leiter menjelaskan *burnout* merupakan sebuah respon yang disebabkan oleh masalah emosional yang bersifat kronis dan tekanan dalam hubungan interpersonal yang terdiri dari tiga komponen yaitu kelelahan emosi (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*) dan rendahnya prestasi terhadap diri sendiri (*low personal accomplishment*) (Rudyarwaty et al., 2018).

Kelelahan emosi (*emotional exhaustion*), mengacu pada terkurasnya dan berkurangnya sumber daya emosional. Kelelahan emosi dapat dilihat dari beberapa kondisi seperti adanya perasaan frustrasi, marah tanpa adanya alasan yang jelas, tertekan, mudah tersinggung, dan merasa terbebani dengan pekerjaan yang ada. Depersonalisasi (*depersonalization*), memiliki kaitan yang erat dengan sikap negatif seseorang. Selain itu, seseorang cenderung untuk menjaga jarak dengan orang lain, menarik diri dari lingkungan sosial serta cenderung tidak peduli dengan lingkungan yang ada disekitarnya. Rendahnya prestasi terhadap diri sendiri (*low personal accomplishment*), berkaitan dengan menurunnya kompetensi diri, motivasi kerja dan produktivitas kerja seseorang yang disebabkan oleh perasaan bersalah akibat tujuan kerja yang tidak tercapai, serta memiliki sikap yang rendah untuk memberikan penghargaan terhadap diri sendiri (Rudyarwaty et al., 2018).

Terdapat beberapa penelitian yang membuktikan bahwa pekerja di Indonesia mengalami *burnout*. Salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Hardiyanti, 2013), mengenai “*Burnout* ditinjau dari *Big Five Factor Personality* Pada Karyawan Kantor Pos Pusat Malang”, pada penelitian tersebut terdapat 45% karyawan kantor pos mengalami *burnout* dengan

kategori tinggi. Bakker, Damerouti, Schaufeli mengatakan bahwa *burnout* dapat ditemukan pada semua pekerjaan yang berkaitan dengan *human services* (Rudyarwaty et al., 2018). Pekerjaan sosial dapat berupa perawat, guru, polisi, pengacara, konselor, pekerja sosial seperti pegawai kantor pajak (Rudyarwaty et al., 2018).

Caputo mengatakan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* adalah beban kerja yang tinggi (Siregar, 2016). Beban kerja merupakan salah satu faktor yang dapat menyebabkan *burnout* pada pegawai. Hal ini dikarenakan banyaknya tuntutan didalam dunia kerja tersebut sehingga pegawai merasa terbebani dengan pekerjaannya. Beban kerja yang ditanggung oleh pegawai dalam waktu yang relatif singkat akan dapat membuat pegawai tersebut merasa tertekan. Tekanan-tekanan yang dialami pegawai didalam dunia kerja tersebut jika bersifat menetap dalam jangka waktu lama, maka akan dapat menyebabkan *burnout* dikarenakan kondisi tubuh pegawai tidak mampu membangun kembali kemampuannya untuk menghadapi pemicu stress.

Beban kerja merupakan suatu kondisi yang muncul antara tuntutan pekerjaan, lingkungan kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerja (Kusnadi, 2014). Beban kerja menurut Arie (2015), merupakan persepsi pegawai mengenai berbagai pekerjaan yang harus diselesaikannya dalam batas waktu tertentu baik berupa beban fisik maupun psikologis (Atmaja & Suana, 2018). Beban kerja yang berlebihan dapat meliputi jam kerja, jumlah masyarakat yang harus dilayani, tanggungjawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan bukan pekerjaan rutin (Atmaja & Suana, 2018).

Beban kerja dapat didefinisikan sebagai sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai atau sekelompok pegawai selama periode tertentu dalam keadaan normal (Fajriani & Septiari, 2015). Beban kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik itu faktor eksternal ataupun internal. Pada faktor eksternal dapat dilihat berdasarkan tugas-tugas yang dilakukannya yang bersifat fisik seperti tata ruang, tempat dan alat sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja dan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, tanggungjawab pekerjaan dan pendidikan atau pelatihan yang diperolehnya. Selain tugas-tugas yang bersifat fisik dan mental, faktor eksternal yang mempengaruhi beban kerja yaitu organisasi kerja. Organisasi kerja dapat dilihat seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, sistem pengupahan, struktur organisasi, dan pelimpahan tugas serta wewenang kepada pegawai tersebut. Selain organisasi kerja, lingkungan kerja seperti lingkungan kerja fisik, kimiawi, biologis dan psikologis merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi beban kerja. Sedangkan, faktor internal dapat dilihat berdasarkan reaksi tubuh seseorang akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi faktor somatis dan psikis. Faktor somatis dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, dan kondisi kesehatan. Faktor psikis dapat dilihat berdasarkan motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan (Fajriani & Septiari, 2015).

Beban kerja yang cukup berat akan membuat pegawai merasa tertekan, sehingga akan memberikan pengaruh terhadap kondisi fisik dan psikis pegawai. Perasaan tertekan yang diakibatkan tersebut akan dapat memicu

stres pada seorang pegawai. Stres kerja merupakan akibat dari adanya beban kerja hal ini dapat dilihat berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Anggi Pratama Sagala pada tahun 2020 dengan judul “Hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja Pada Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai”, dimana penelitian tersebut menghasilkan adanya hubungan yang kuat antara beban kerja dengan stres kerja.

Stres kerja merupakan faktor yang dapat menyebabkan *burnout* pada pegawai. Hal ini dikarenakan, jika seorang pegawai didalam suatu organisasi mengalami stres kerja dalam jangka waktu yang lama dan berkembang ke arah yang negatif maka akan dapat menyebabkan seorang pegawai tersebut mengalami *burnout*.

Santrock mendefenisikan stres sebagai respon yang dikeluarkan oleh seseorang terhadap situasi dan peristiwa-peristiwa yang mengancam dan menekan seseorang serta mengurangi kemampuannya dalam menghadapi situasi dan peristiwa tersebut (Fillhumaam et al., 2019). Situasi menekan yang terjadi didalam lingkungan kerja ini dapat disebut sebagai stres kerja (Khusniyah, 2014) .

Menurut Siagian, stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Jika stres tidak dapat diatasi dengan baik, maka akan berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik itu lingkungan kerja ataupun lingkungan lainnya (Hidayat, 2019). Stres kerja akan dapat menurunkan kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan oleh

pegawai yang stres akibat pekerjaannya akan mengalami ketegangan berfikir dan berperilaku yang aneh, pemarah dan suka menyendiri (Hidayat, 2019).

Faktor-faktor yang dapat menyebabkan stres kerja menurut Hasibuan (Hidayat, 2019) yaitu adanya beban kerja yang sulit dan berlebihan, tekanan dan sikap atasan yang kurang adil dan wajar, waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai, adanya konflik antar pribadi dengan pimpinan ataupun kelompok kerja dan balasan atas jasa yang telah diberikan tidak sesuai atau terlalu rendah.

Stres kerja dapat menimbulkan dampak negatif terhadap pekerjaan seseorang, hal ini dapat terjadi baik secara fisiologis ataupun psikologis. Jika seseorang mengalami stres secara berkelanjutan dalam rentang waktu yang cukup lama, maka akan dapat menimbulkan kelelahan bekerja, fisik ataupun emosi (Harwanto & Arjanggi, 2020).

Direktorat Jendral Pajak (DJP) merupakan instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan dan Menteri Keuangan. Direktorat Jendral Pajak (DJP) memiliki tugas untuk menjamin target penerimaan pajak sesuai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) disetiap tahunnya. Dilihat dari *edukasi pajak.go.id* organisasi Direktorat Jendral Pajak (DJP) terbagi atas unit kantor pusat dan unit kantor operasional. Kantor pusat terdiri atas Sekretariat Direktorat Jendral, Direktorat dan Jabatan Tenaga Pengkaji. Sedangkan kantor unit operasional terdiri atas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak (Kanwil DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi

Perpajakan (KP2KP), Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (PPDDP), dan Kantor Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (KPDDP).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan instansi vertikal Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah (dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009, Pasal 52). Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama memiliki tugas untuk melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009, Pasal 58).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, memiliki tiga jenis pekerjaan yaitu pekerjaan rutin, Indeks Kinerja Utama (IKU), dan *ad hoc*. Pekerjaan rutin merupakan pekerjaan pekerjaan yang memiliki sifat rutin seperti penulisan surat, serta pelaksanaan-pelaksanaan tugas lainnya. IKU (Indeks Kinerja Utama) merupakan sesuatu yang harus dicapai oleh seorang pegawai. *Ad hoc* merupakan pekerjaan tambahan, pada setiap pegawai ada pekerjaan tambahan yang harus dilakukan seperti adanya data yang harus ditindak lanjuti berupa nota dinas dari Kantor Wilayah (Kanwil).

Setiap pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, memiliki target capaian masing-masing. Indeks Kinerja Utama (IKU) seorang pegawai dapat diberirikan semacam pemeringkatan berdasarkan capaiannya. Capaian

tersebut digolongkan kedalam tiga golongan yaitu capaian diantara 100%-120% berada di zona hijau, capaian diantara 80%-99% berada di zona kuning dan capaian dibawah 80% berada di zona merah. Jika seorang pegawai tidak dapat mencapai target capaiannya diatas 80% atau seorang pegawai berada di zona merah, maka pegawai tersebut akan mendapatkan teguran dari atasan untuk dapat meningkatkan kinerjanya dan berfikir agar dapat mencapai target capaiannya.

Di setiap tahunnya, pada bulan September hingga Desember Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama akan lebih sibuk daripada bulan lainnya. Hal ini dikarenakan pada bulan September hingga Desember tersebut Kantor Pelayanan Pajak (KPP) harus dapat mencapai target penerimaan kantor. Terutama pada pegawai bagian *Account Representative* (AR), Fungsional serta Seksi Penagihan akan lebih sibuk dan memiliki beban kerja yang lebih tinggi dibandingkan pegawai bagian lainnya. Hal ini dikarenakan pegawai pada bagian *Account Representative* (AR), Fungsional serta Seksi Penagihan sangat berperan penting dalam penerimaan kantor. Pegawai dituntut agar dapat mencapai target penerimaan oleh atasan. Jika target penerimaan kantor belum tercapai, maka pegawai akan mendapatkan teguran dari atasan agar dapat mencapai target yang telah disesuaikan. Teguran tersebut dapat menjadi tekanan bagi pegawai dikarenakan pegawai dituntut untuk berfikir bagaimana agar dapat tercapainya target organisasi. Hal tersebut dapat membuat pegawai mengalami stres hingga kelelahan bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 17 desember 2020, dan 15 Januari 2021 yang diajukan pada beberapa pegawai

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang 2, dapat diambil kesimpulan bahwa para pegawai sering mengalami sakit kepala, sakit punggung, jantung berdebar, urat leher dan bahu terasa tegang, karena tuntutan pekerjaan yang mengharuskan mereka untuk berfikir dan lama didepan komputer untuk menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu, terjadinya perubahan pola makan yang naik ataupun turun, sulit tidur, tekanan darah naik dan merasa lelah atau kehilangan energi diakibatkan pekerjaan yang banyak dan harus diselesaikan sesuai dengan *deadline*-nya. Para pegawai juga mengatakan bahwa mereka merasa bosan dan suka mengeluh dengan pekerjaannya, hal ini dikarenakan terlalu banyaknya masalah, tekanan, dan *deadline* pekerjaan yang hampir setiap hari dan tidak bisa diselesaikan dengan baik. Tetapi dikarenakan hal tersebut merupakan tuntutan, maka mereka tetap harus mengerjakan pekerjaan tersebut. Terkadang mereka diberikan pekerjaan tanpa instruksi yang jelas dan tanpa tujuan yang jelas, sehingga membuat mereka untuk dituntut berfikir keras untuk melakukan pekerjaan tersebut. Akibat dari beban kerja dan tekanan tersebut membuat pegawai sulit untuk mengendalikan diri sehingga merasa frustrasi, mengalami suasana hati yang berubah-ubah, mudah marah dan mudah tersinggung hingga mendiamkan orang lain.

Beberapa pegawai mengatakan bahwa mereka terkadang mudah lupa dikarenakan banyaknya pikiran mengenai pekerjaannya. Selain itu, para pegawai juga merasa sulit untuk berkonsentrasi, mengalami masalah kepercayaan sehingga kepercayaan kepada orang lain menurun, menutup diri, dan terkadang tidak peduli dengan lingkungan dan orang yang ada disekitarnya. Para pegawai juga merasa kehilangan semangat dan motivasi

untuk melakukan aktivitas sehari-hari dikarenakan mereka merasa lelah akibat pekerjaannya. Adanya perasaan tidak berharga, terjadinya penurunan produktivitas serta beberapa pegawai merasa tidak puas dengan hasil kerjanya. Beberapa pegawai juga mengatakan bahwa mereka sering terlambat dan ada juga yang lumayan sering tidak masuk kerja dikarenakan sakit.

Penelitian mengenai hubungan beban kerja dengan *burnout* pernah dilakukan oleh Tiara Husdatipani Alamsyah Siregar, mahasiswi fakultas Psikologi Universitas Medan Area pada tahun 2016 dengan judul “Hubungan Antara Beban Kerja dengan *Burnout* Pada Karyawan PT. Halotec Indonesia”. Penelitian lainnya pernah dilakukan pada tahun 2020 oleh Dhamar Ridha Arrahman dan Nur Fachmi Budi Setyawan, mahasiswa fakultas psikologi Universitas Mercu Buana dengan judul “Hubungan Antara Persepsi Beban Beban Kerja dengan *Burnout* Pada Perawat Rumah Sakit Permata Bunda di Purwodadi”. Selain itu, penelitian lainnya pernah dilakukan oleh Apriyanti Eka Setya Ningrum, mahasiswi fakultas Psikologi Universitas Islam Indonesia pada tahun 2020 dengan judul “Hubungan Antara Beban Kerja dengan *Burnout* Pada Karyawan Pabrik Tekstil”.

Penelitian mengenai hubungan stres kerja dengan *burnout* pernah dilakukan oleh Yunita Rahmawati, mahasiswi fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tahun 2013 dengan judul “Hubungan Antara Stres Kerja dengan *Burnout* Pada Karyawan Bagian Operator PT. Bukit Makmur Mandiri Utama”. Penelitian lainnya pernah dilakukan pada tahun 2018 oleh Ekky Samodro, mahasiswa Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul “Hubungan Antara Stres Kerja dengan *Burnout* Pada

Karyawan Bagian Produksi”. Selain itu, penelitian lainnya pernah dilakukan oleh Faaris Muhammad Fillhumaam, Gartinia Nurcholis dan Rini Nurahaju, mahasiswa fakultas Psikologi Universitas Hang Tuah Surabaya pada tahun 2019 dengan judul “Hubungan Stres Kerja dan Kepribadian dengan *Burnout* Pada Anak Buah Kapal (ABK) KRI ‘X’ TNI Angkatan Laut Surabaya”.

Berdasarkan uraian fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat masalah ini ke dalam karya tulis ilmiah dengan judul **“HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DAN STRES KERJA DENGAN *BURNOUT* PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA PADANG DUA DI KOTA PADANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antara beban kerja dan stres kerja dengan *burnout* pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Dua di kota Padang?”.

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan *burnout* pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Dua di kota Padang.
2. Untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan *burnout* pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Dua di kota Padang.

3. Untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dan stres kerja dengan *burnout* pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Dua di kota Padang.

D. Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis. Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam perkembangan psikologi secara umum dan menambah pengetahuan dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya yang berkaitan dengan beban kerja dan stres kerja dengan *burnout*. Serta, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam mengambil langkah preventif bagi pihak instansi terkait. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman bagi pegawai mengenai beban kerja, stres kerja dan *burnout* serta bagaimana cara menghadapi setiap beban kerja dan stres kerja yang dialami agar tidak terjadinya *burnout*. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai data mengenai kondisi dan potensi pegawai bagi instansi terkait dan menjadi pedoman untuk peneliti selanjutnya.