

**KORELASI BEBAN KERJA
DENGAN *BURNOUT SYNDROME*
PADA PEJABAT FUNGSIONAL PEMERIKSA PAJAK
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran (S.Ked.)



Oleh:

Safira Ainun Syafri

04011381722172

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**KORELASI BEBAN KERJA DENGAN *BURNOUT SYNDROME*
PADA PEJABAT FUNSIONAL PEMERIKSA PAJAK
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG**

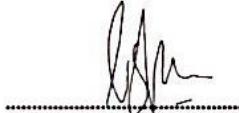
Oleh
Safira Ainun Syafri
04011381722172

SKRIPSI

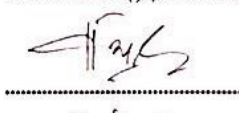
Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana kedokteran

Palembang, 2 Januari 2021
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya


Pembimbing I
dr. Puji Rizki Survani, M.Kes
NIP. 198509272010122006



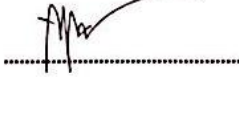
Pembimbing II
dr. Syarifah Aini, Sp.KJ
NIP. 198701172010122002



Penguji I
dr. Bintang Arroyantri Prananjaya, Sp.KJ
NIP. 198702052014042002




Penguji II
dr. Divaz Syauki Ikhsan, Sp.KJ
NIP. 198503092009121004



Mengetahui,

Ketua Program Studi
Pendidikan Dokter


dr. Susilawati, M.Kes
NIP. 197802272010122001

Wakil Dekan I


Dr. dr. Radlyati Umi Partan, Sp.PD-KR, M.Kes
NIP. 197207172008012007

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, ~~magister dan/atau doktor~~), baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan verbal Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 2 Januari 2021
Yang membuat pernyataan



Safira Ainun Syafri
04011381722172

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II



dr. Puji Rizki Suryani, M.Kes
NIP. 198509272010122006



dr. Syarifah Aini, Sp.KJ
NIP. 198701172010122002

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Safira Ainun Syafri
NIM : 04011381722172
Program Studi : Pendidikan Dokter
Fakultas : Kedokteran
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah Saya yang berjudul:

KORELASI BEBAN KERJA DENGAN *BURNOUT SYNDROME* PADA PEJABAT FUNGSIONAL PEMERIKSA PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, 7 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



Safira Ainun Syafri
NIM. 04011381722172

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karunia-Nya skripsi yang berjudul **“Korelasi Beban Kerja dengan *Burnout Syndrome* pada Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang”** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Dokter Umum Fakultas Kedokteran.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Saya ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan, kelancaran, dan kemudahan dalam semua urusan di hidup saya khususnya dalam penyusunan skripsi ini.
2. dr. Puji Rizki Suryani, M.Kes dan dr. Syarifah Aini, Sp.KJ yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran, serta pengajaran dalam proses penulisan skripsi.
3. dr. Bintang Arroyantri Prananjaya, Sp.KJ dan dr. Diyaz Syauki Ikhsan, Sp.KJ sebagai penguji dan telah memberikan kritik serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kedua orang tua Saya, Henny Safitri Ali dan Syarifuddin Syafri yang telah memberikan dukungan doa, serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
5. Sahabat-sahabat Saya yang tidak bisa Saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberi dukungan dan bantuan selama masa penyusunan skripsi ini,

Penulis menyadari skripsi penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini agar dapat menjadi lebih baik lagi. Akhir kata besar harapan saya agar karya ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Palembang, 2 Januari 2020

Safira Ainun Syafri

NIM. 04011381722172

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Hipotesis	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Beban Kerja	6
2.2 <i>Burnout Syndrome</i>	10
2.3 Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak	21
2.4 Kerangka Teori	26
2.5 Kerangka Konsep	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.4 Kriteria Sampel	29
3.5 Variabel Penelitian.....	29

3.6	Definisi Operasional	31
3.7	Cara Pengumpulan Data	35
3.8	Cara Pengolahan dan Analisis Data	35
3.9	Kerangka Operasional.....	37
3.10	Jadwal Kegiatan	38
3.11	Anggaran Kegiatan	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Hasil.....	39
4.1.1	Deskripsi Pelaksanaan Penelitian	39
4.1.2	Distribusi Responden Berdasarkan Sosiodemografi.....	40
4.1.3	Distribusi Responden Berdasarkan Jam Kerja Sehari dan Persepsi Responden Terhadap Jam Kerja.....	42
4.1.4	Distribusi Responden Berdasarkan Waktu Istirahat dan Persepsi Responden Terhadap Waktu Istirahat	42
4.1.5	Distribusi Responden Berdasarkan Waktu Lembur.....	43
4.1.6	Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Mengenai Waktu Libur, Sistem Pengupahan, Sistem Pembagian Tugas, dan Tata Ruang serta Sarana Prasarana	43
4.1.7	Distribusi Responden Berdasarkan Keikutsertaan dalam Kegiatan Non-Kedinasan.....	45
4.2.8	Korelasi Beban Kerja dan <i>Burnout Syndrome</i>	46
4.3	Pembahasan	47
4.4	Keterbatasan Penelitian	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		54
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran	54
DAFTAR PUSTAKA		55
LAMPIRAN.....		57
ARTIKEL		77
BIODATA		87

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Definisi Operasional.....	31
2. Jadwal Kegiatan	38
3. Anggaran Kegiatan.....	38
4. Distribusi responden berdasarkan sosiodemografi.....	41
5. Distribusi responden berdasarkan waktu jam kerja sehari dan persepsi terhadap jam kerja	42
6. Distribusi responden berdasarkan waktu istirahat dan persepsi terhadap waktu istirahat	43
7. Distribusi responden berdasarkan waktu lembur	43
8. Distribusi responden berdasarkan persepsi waktu libur, sistem pengupahan, sistem pembagian tugas, dan tata ruang serta sarana prasarana	44
9. Distribusi responden berdasarkan keikutsertaan dalam kegiatan non kedinasan.....	45
10. Distribusi responden berdasarkan skor beban kerja.....	45
11. Distribusi responden berdasarkan skor <i>burnout syndrome</i>	46
12. Korelasi beban kerja dengan <i>burnout syndrome</i>	46
13. Rincian skor beban kerja berdasarkan dimensi	51
14. Rincian skor <i>burnout syndrome</i> berdasarkan dimensi	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Teori.....	26
2. Kerangka Konsep.....	27
3. Kerangka Operasional.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Lembar Penjelasan	57
2. Lembar <i>Informed Consent</i>	58
3. Kuesioner Penelitian	59
4. Data Penelitian	67
5. Hasil Analisis SPSS	71
6. Sertifikat Layak Etik	73
7. Surat Izin Penelitian dari Instansi.....	74
8. Surat Izin Penelitian dari Fakultas	75
9. Lembar Konsultasi	76

ABSTRAK

KORELASI BEBAN KERJA DENGAN *BURNOUT SYNDROME* PADA PEJABAT FUNSIONAL PEMERIKSA PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG

(Safira Ainun Syafri, Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, 84 halaman)

Latar Belakang: Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang memiliki target penerimaan yang besar di wilayah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Pemeriksaan yang dilakukan oleh fungsional pemeriksaan pajak menentukan jumlah penerimaan tersebut. Target penerimaan yang semakin tinggi dan tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah juga menjadi salah satu faktor penyebab tingginya tanggung jawab dan beban kerja. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui korelasi antara beban kerja dan *burnout syndrome* pada pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

Metode: Penelitian bersifat observasional analitik dengan desain potong lintang (*cross sectional study*). Subjek penelitian adalah 40 orang pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

Hasil: Dari 40 orang responden, sebanyak 2 responden (5%) memiliki skor beban kerja kategori ringan, 24 responden (60%) kategori sedang, dan 14 responden (35%) kategori berat. Selain itu, sebanyak 7 responden (17,5%) memiliki skor *burnout syndrome* kategori ringan, 24 responden (60%) kategori sedang, dan sebanyak 9 responden (22,5%) kategori berat. Terdapat korelasi bermakna ($p < 0,05$) antara variabel beban kerja dan variabel *burnout syndrome*.

Kesimpulan: Terdapat korelasi positif antara beban kerja dan *burnout syndrome*. ($r = 0,312$). Dimana beban kerja mempengaruhi *burnout syndrome*. Semakin besar beban kerja, maka semakin besar kecenderungan terjadinya *burnout syndrome*.

Kata Kunci: Beban Kerja, *Burnout Syndrome*

Mengetahui,

Pembimbing I



dr. Puji Rizki Suryani, M.Kes
NIP. 198509272010122006

Pembimbing 2



dr. Syarifah Aini, Sp.KJ
NIP. 198701172010122002

ABSTRACT

CORRELATION BETWEEN WORKLOAD AND BURNOUT SYNDROME ON TAX AUDITORS IN MEDIUM TAXPAYERS OFFICE PALEMBANG

(Safira Ainun Syafri, Faculty of Medicine Sriwijaya University, 84 pages)

Background: Medium taxpayers office Palembang has a large of tax revenue target in South Sumatera and Bangka Belitung regions. The audit by tax auditors determine the number of tax revenue. High tax revenue targets and low taxpayer compliance also become factors that cause high responsibilities and workloads by tax auditors. This research was conducted to determine the correlation between workload and burnout syndrome on tax auditors in medium taxpayer office Palembang.

Method: This study is an analytical observational study conducted using cross sectional study. Research subjects were 40 tax auditors in Medium Taxpayer Office Palembang.

Results: Of the 40 respondents, 2 respondents (5%) had a workload score in the mild category, 24 respondents (60%) in the moderate category, and 14 respondents (35%) in severe category. In addition, 7 respondents (17,5%) had a mild burnout syndrome score, 34 respondents (60%) in moderate category, and 9 respondents (22,5%) in severe category. There is significant correlation ($p < 0,05$) between workload and burnout syndrome variables.

Conclusion: There is positive correlations between workload and burnout syndrome ($r = 0,312$). The higher the workload, the greater tendency for burnout syndrome to occur.

Keyword: workload, burnout syndrome

Mengetahui,

Pembimbing I



dr. Puji Rizki Suryani, M.Kes
NIP. 198509272010122006

Pembimbing 2



dr. Syarifah Aini, Sp.KJ
NIP. 198701172010122002

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan tenaga kerja dalam jangka waktu tertentu (Chen dan Spector, 1992). Tenaga kerja memiliki batasan dalam menangani beban kerjanya, ada yang lebih cocok dengan beban kerja fisik, mental, ataupun sosial. Kementerian Tenaga Kerja menetapkan durasi kerja maksimal adalah 40 jam sepekan sementara penelitian ILO menyebutkan 26,3% pekerja di Indonesia bekerja lebih dari 49 jam dalam sepekan. Dapat disimpulkan beban kerja pekerja di Indonesia lebih tinggi dari seharusnya. Hal ini menyebabkan tenaga kerja di Indonesia lebih rentan mengalami *burnout syndrome*. 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) dalam Prihatini (2007).

Burnout syndrome merupakan suatu kondisi yang sering terjadi ketika seseorang memiliki profesi dibidang pelayanan, yang mengharuskan mereka berurusan dengan orang lain, sering terpapar emosi berkepanjangan, dan *stressor* interpersonal di tempat kerja. Stres yang disebabkan oleh tingginya beban kerja dapat berakibat buruk bagi seorang pegawai dalam berkorelasi dengan lingkungannya. Stres yang lama dengan intensitas tinggi mengakibatkan kelelahan, baik secara fisik maupun mental (Sari, 2014). *Burnout syndrome* terdiri kedalam 3 dimensi yaitu: kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan pencapaian pribadi (Maslach, 2001). Dampak *burnout syndrome* apabila tidak diatasi

adalah kelelahan fisik dan emosional yang akan menyebabkan perilaku negatif terhadap pekerjaan, rekan kerja, dan penerima layanan. Perilaku ini akan berdampak pada kinerja tenaga kerja sehingga mengurangi produktivitas pekerjaan. Hal-hal yang dapat menjadi faktor tambahan terhadap terjadinya *burnout syndrome* selain beban kerja adalah tanggung jawab yang terlalu besar sehingga pekerja merasa kewalahan, kurangnya penghargaan terhadap pekerjaan yang dilakukan, ketidakcocokan pekerja terhadap komunitas di tempat kerja, ketidakadilan dalam lingkungan kerja contohnya dalam pembagian tugas dan tanggung jawab, dan ketidakcocokan terhadap nilai pada pekerjaan (Maslach, 1997).

Hasil penelitian mengenai beban kerja yang berkorelasi dengan *burnout syndrome* yang mengambil subjek perawat pelaksana ruang intermediet RSUP Sanglah, Bali menunjukkan bahwa terdapat korelasi signifikan antara beban kerja dan *burnout syndrome*. Mayoritas responden yang mengalami beban kerja yang tinggi juga mengalami *burnout syndrome* yang berat (Sari, 2014).

Selain itu, hasil penelitian Mansour (2015) mengenai korelasi beban kerja dengan *burnout syndrome* pada staff administratif yang menggunakan kuesioner *Maslach Burnout Syndrome Inventory* dan *NASA-Task Load Index* menunjukkan bahwa terdapat korelasi signifikan antara beban kerja dan *burnout syndrome* yaitu pekerja yang memiliki beban kerja yang tinggi mengalami kesulitan dalam menghadapi pekerjaan dan tanggung jawabnya sehingga memicu terjadinya *burnout syndrome*.

Hal ini didukung oleh pendapat Burisch (2006) dalam Korunka (2010) dalam yakni pemicu *burnout syndrome* yang paling utama adalah tuntutan pekerjaan yang berlebihan dan ketidakmampuan pekerja untuk terus-menerus menggunakan energinya dalam menghadapi tuntutan pekerjaan tersebut. Faktor pendukung lainnya adalah pekerjaan yang bersifat memberikan pelayanan terhadap orang lain seperti perawat, staff administratif, atau Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak.

Fungsional pemeriksa pajak memiliki tuntutan pekerjaan yang tinggi yaitu melakukan pemeriksaan wajib pajak, pemeriksaan bukti permulaan, dan/atau penyidikan. Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang merupakan salah satu unit kerja yang bertugas mengumpulkan penerimaan negara melalui *extraeffort* pemeriksaan yang sangat tinggi, dimana wajib pajak yang dikelola adalah wajib pajak strategis atau wajib pajak besar. Target penerimaan yang makin tinggi setiap tahun serta *tax ratio* dan tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah merupakan tantangan tersendiri bagi pejabat fungsional pemeriksa pajak dalam mengumpulkan penerimaan negara.

Setiap triwulan, pejabat fungsional pemeriksa pajak dievaluasi terkait dengan Indikator Kinerja Utama (IKU) berupa tanggung jawab dalam target penerimaan pajak yang sangat bergantung dari kuantitas dan kualitas laporan hasil pemeriksaan pajak yang diselesaikan. Tingginya tanggung jawab dan beban kerja pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang menjadikan mereka rentan mengalami *burnout syndrome* dan dapat menyebabkan turunnya kondisi kesehatan pegawai.

Dengan tuntutan target dan tanggung jawab yang sedemikian tinggi, maka diperlukan kondisi sumber daya manusia yang sehat secara mental. Adanya penelitian ini diharapkan *burnout syndrome* bisa dideteksi dini sehingga dapat segera dilakukan intervensi perbaikan. Faktor risiko yang diidentifikasi dapat menjadi bahan acuan Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang melakukan tindakan pencegahan *burnout syndrome* pada pejabat fungsional pemeriksa pajak sehingga menciptakan tenaga kerja yang mampu mengelola beban kerja dan dapat bekerja dengan optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada korelasi antara beban kerja dan *burnout syndrome* pada pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui korelasi antara beban kerja dengan *burnout syndrome* pada pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengukur beban kerja pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.
2. Mengukur kejadian *burnout syndrome* pada pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.
3. Menganalisis korelasi antara beban kerja dan *burnout syndrome* pada pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.
4. Mengidentifikasi usia, jenis kelamin, jabatan, masa kerja, status pernikahan, dan jumlah anak sebagai faktor sosiodemografi pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.
5. Mengidentifikasi lamanya jam kerja, waktu istirahat, lembur, dan waktu libur pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.
6. Mengidentifikasi dukungan sosial yang diberikan oleh instansi pada pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.
7. Mengidentifikasi persepsi mengenai sistem pengupahan pada pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

8. Mengidentifikasi persepsi mengenai pembagian tugas oleh instansi pada pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

1.4 Hipotesis

H0: Tidak terdapat korelasi antara beban kerja dan *burnout syndrome* pada pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

H1: Terdapat korelasi antara beban kerja dan *burnout syndrome* pada pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan distribusi kejadian *burnout syndrome* dan faktor risikonya khususnya beban kerja yang dialami pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendeteksi dini *burnout syndrome* pada pejabat fungsional pemeriksa pajak sehingga dapat dilakukan intervensi perbaikan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor risiko terjadinya *burnout syndrome* sehingga dapat dilakukan upaya pencegahan *burnout syndrome* pada pejabat fungsional pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. 2004. Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83–104.
- Chen, P. Y., & Spector, P. E. 1992. Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: An exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65(3), 177–184.
- Curwen, R. 2011. The Psychological Contract Are unmet expectations harming your employee relationships? 1–13.
- Fajriani, A., & Septiari, D. 2015. Pengaruh Beban Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan : Efek Mediasi Burnout. *Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 74–79.
- Hancock, P. A., & Meshkati, N. (Eds.). 1988. *Advances in psychology*, 52. Human mental workload. North-Holland.
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. 1988. Development of NASA-TLX. *Human Mental Workload*. *Advances in Psychology*, 52, 139–183.
- Jenkins, S. R., & Maslach, C. 1994. Psychological health and involvement in interpersonally demanding occupations: A longitudinal perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 15(2), 101–127.
- Kiekkas, P., Spyrtatos, F., Lampa, E., Aretha, D., & Sakellaropoulos, G. C. (2010). Level and correlates of burnout among orthopaedic nurses in greece. *Orthopaedic Nursing*, 29(3), 203–209.
- Korunka, C., & Tement, S. 2010. Burnout: Definition, recognition and prevention approaches. *BOIT: Burnout Intervention Training for Managers and Team Leaders*, 1–45.
- Mahadi, N. F., Chin, R. W. A., Chua, Y. Y., Chu, M. N., Wong, M. S., Yusoff, M. S. B., & Lee, Y. Y. 2018. Malay Language Translation and Validation of the Oldenburg Burnout Inventory Measuring Burnout. *Education in Medicine Journal*, 10(2), 27–40.
- Mansour, M. 2015. Level of Workload and Its Relationship with Job Burnout among Administrative Staff. *International Journal of Occupational Hygiene*, 7(2), 53–60.
- Maslach, C. 1982. *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. 1996. The Maslach Burnout Inventory Manual. The Maslach Burnout Inventory, May 2016, 191–217.
- Maslach, C. and Jackson, S. E. 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2),99–113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. 1997. *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about It*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. and Leiter, M. P. 2001. Job Burnout. 397–422.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak. 2007.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak. 2013.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 133 tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak
- Ray, E. B., & Miller, K. I. 1994. Social Support, Home/Work Stress, and Burnout: Who Can Help? *The Journal of Applied Behavioral Science*, 30(3), 357–373.
- Reid, G. B., & Nygren, T. E. 1988. Human Mental Workload. *Advances in Psychology*, 52, 185–218.
- Rosyid, H. F. 2016. Burnout: Penghambat Produktivitas yang Perlu Dicermati. *Buletin Psikologi*, 4(1), 19–25.
- Sangidah. 2008. Analisis Pengaruh Beban Kerja, Stress Kerja, dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout pada Tenaga Kesehatan UPT Puskesmas Gandrungmangu 1 Kabupaten Cilacap.
- Sari, R. I. P. 2017. Pengukuran Beban Kerja Karyawan Menggunakan Metode NASA-TLXPE di PT. Tranka. 9(3), 223–231.
- Sari, Y. 2014. Hubungan Beban Kerja Terhadap Burnout Syndrome pada Perawat Pelaksana di Ruang Intermediet RSUP Sanglah. *Jurnal Dunia Kedokteran*, 5(2), 87–92.
- Simanjuntak, R. A. 2010. Analisis Beban Kerja Mental dengan Metode Nasa-Task Load Index. *Jurnal Teknologi Technoscintia*, 3(1), 78–86.