

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN *BURNOUT* TERHADAP CAPAIAN
KINERJA PEGAWAI DENGAN *MENTAL HEALTH* SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JEMBER**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada
program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember**



Oleh :

**ANGELIA ARISCA YULIARTO
NIM. 2320412016**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANGELIA ARISCA YULIARTO

NIM : 2320412016

Prodi : Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: PENGARUH BEBAN KERJA DAN *BURNOUT* TERHADAP CAPAIAN KINERJA PEGAWAI DENGAN *MENTAL HEALTH* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 Desember 2025

Yang menyatakan,



ANGELIA ARISCA YULIARTO

NIM. 2320412016

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
TESIS**

PENGARUH BEBAN KERJA DAN *BURNOUT* TERHADAP CAPAIAN KINERJA
PEGAWAI DENGAN *MENTAL HEALTH* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER

Oleh :

ANGELIA ARISCA YULIARTO
2320412016

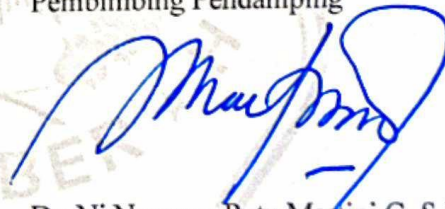
Pembimbing:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun.
NPK. 1973100911139340



Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, S.E., M.M.
NPK. 1967030810203499

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis berjudul : PENGARUH BEBAN KERJA DAN *BURNOUT* TERHADAP CAPAIAN KINERJA PEGAWAI DENGAN *MENTAL HEALTH* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 30 Desember 2025

Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,
Ketua,

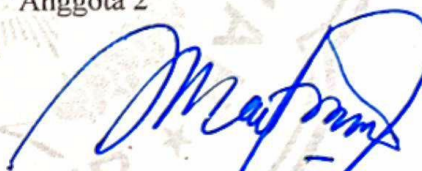
Dr.Trias Setyowati, S.H., S.E., M.M.
NPK. 1972032710509477

Anggota 1



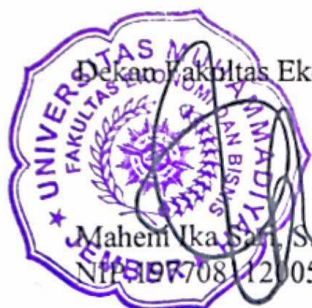
Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun.
NPK. 1973100911139340

Anggota 2



Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, S.E, M.M.
NPK. 1967030810203499

Mengesahkan:



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Maheni Ika Sari, S.E., M.M.
NPK. 19708112105012001

Ketua Program Studi



Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun.
NPK. 1973100911139340

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **PENGARUH BEBAN KERJA DAN *BURNOUT* TERHADAP CAPAIAN KINERJA PEGAWAI DENGAN *MENTAL HEALTH* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER.**

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi capaian kinerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Penelitian ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak yang berada di sekitar penulis, oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam– dalamnya kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan S2.
2. Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.AKun., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus sebagai dosen pembimbing utama yang banyak memberikan saran, masukan dan bimbingan yang luar biasa atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
4. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G,S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing pendamping yang terus memberikan dukungan untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Trias Setyowati, S.H., S.E., M.M. sebagai dosen penguji yang banyak memberikan masukan untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yang telah membantu dan mendukung Penulis dalam penulisan tesis.
7. Orang tua yang selalu mendukung setiap langkah penulis.
8. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Sebagai manusia penulis menyadari bahwa masih banyak hal-hal yang belum sempurna dalam pengerjaan tesis ini. Oleh sebab itu kritik yang bersifat korektif dan komunikatif penulis harapkan.

Jember, 30 Desember 2025

Penulis

DAFTAR ISI

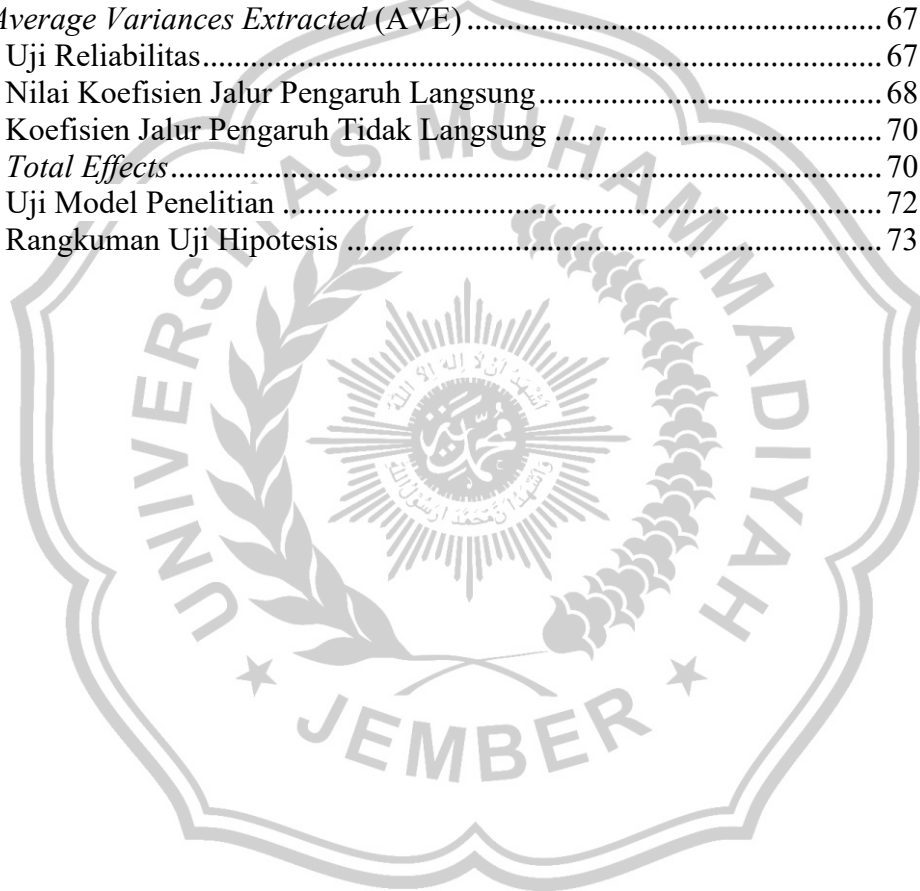
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan masalah	6
1.3 Tujuan penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.2 Kajian Pustaka	9
2.2.1 Manajemen Sumber Daya manusia	9
2.3 <i>Grand Theory</i>	10
2.3.1 Kinerja	10
2.4 <i>Middle Theory</i>	12
2.4.1 Mental health	12
2.5 <i>Applied Theory</i>	13
2.5.1 Beban Kerja	13
2.5.2 <i>Burnout</i>	15
2.6 Penelitian Terdahulu.....	17
2.6.1 Penelitian Adani, T. N., & Dudija, N. (2020).....	17
2.6.2 Penelitian Pratiwi, K. I., & Suwandana, I. G. M. (2021).	18
2.6.3 Penelitian Apriana, I Wayan Agus, <i>et al.</i> (2021).....	19
2.6.4 Penelitian Pourteimour, S., Yaghmaei, S., & Babamohamadi, H. (2021).....	20
2.6.5 Penelitian Budiman, <i>et al.</i> (2022).....	21
2.6.6 Penelitian Gustina, Leni, <i>et al.</i> (2022).....	22
2.6.7 Penelitian Florenta, N. N. R. (2022).....	23
2.6.8 Penelitian Alfajar, Y., & Hidayati, R. A. (2022).....	24
2.6.9 Penelitian Akca, M., & Küçükoğlu, M. T. (2022).....	25
2.6.10 Penelitian Wulantika, dkk. (2023).....	26
2.6.11 Penelitian Lestari, E. D., & Mujiati, N. W. (2023).	27
2.6.12 Penelitian Atrian, A., & Ghobbeh, S. (2023).	28
2.6.13 Penelitian Weni, <i>et al.</i> (2023).....	29
2.6.14 Penelitian Amanda, <i>et al.</i> (2023).....	30
2.6.15 Penelitian Indrayana, David Shandika, <i>et al.</i> (2024).....	31
2.6.16 Penelitian Fhauzan, R. F., & Ali, H. (2024).....	32
2.6.17 Penelitian Riyani, R., & Azizah, S. N. . (2024).....	33
2.6.18 Penelitian Paraswati, A., & Pujiyanto, W. (2024).....	34

2.6.19 Penelitian Ainun, A. N. A. (2024).....	35
2.6.20 Penelitian Anwar, dkk. (2024).....	36
2.6.21 Penelitian Siswadi, dkk. (2024). Revisi: diambil konsep yang mental load saja, gambar konsep disesuaikan.....	37
2.6.22 Penelitian Suwarsi, dkk. (2024).....	38
2.6.23 Penelitian Stefani, S., & Kosasih, K. (2025).....	39
2.6.24 Penelitian dkk. (2025).....	40
2.6.25 Penelitian Jeriyansah, dkk. (2025).....	41
2.7 Kerangka Konseptual	42
2.8 Pengembangan Hipotesis.....	43
2.8.1 Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Mental Health</i>	43
2.8.2 Pengaruh <i>Burnout</i> terhadap <i>Mental Health</i>	43
2.8.3 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	44
2.8.4 Pengaruh <i>Burnout</i> terhadap Kinerja Pegawai.....	44
2.8.5 Pengaruh <i>Mental Health</i> terhadap Kinerja Pegawai.....	45
2.8.6 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui <i>Mental Health</i>	45
2.8.7 Pengaruh <i>Burnout</i> terhadap Kinerja Pegawai melalui <i>Mental Health</i>	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Objek Penelitian	47
3.2 Populasi dan Sampel.....	47
3.3 Desain Penelitian	48
3.4 Variabel Penelitian	48
3.5 Definisi Operasional	48
3.5.1 Dimensi Variabel Beban kerja (X1)	49
3.5.3 Dimensi Variabel <i>Burnout</i> (X2)	49
3.5.4 Dimensi Variabel <i>Mental Health</i> (Z).....	50
3.5.5 Dimensi Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	50
3.6 Jenis dan Sumber Data	51
3.7 Teknik Pengumpulan Data	51
3.8 Teknik Analisis.....	53
3.8.1 Statistis Deskriptif	54
3.8.2. Analisa <i>Outer Model</i>	54
3.8.3. Analisa <i>Inner Model</i>	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	57
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.2 Karakteristik Responden.....	57
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	59
4.3 Statistik Deskriptif Jawaban Responden terhadap Penelitian.....	59
4.3.1 Variabel Beban Kerja (X1).....	59
4.3.2 Variabel <i>Burnout</i> (X2).....	61
4.3.3 Variabel <i>Mental Health</i> (Z)	62
4.3.4 Variabel Kinerja Pegawai (Y)	64
4.4 Evaluasi <i>Outer Model</i>	66
4.4.1 Uji Validitas.....	66
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	67

4.5 Evaluasi <i>Inner Model</i>	68
4.5.1 Uji Hipotesis	68
4.5.2 Pengaruh Jalur Pengaruh Tidak Langsung	69
4.5.3 Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Total	70
4.5.4 Model Hipotesis	71
4.6 Pengujian Model Struktural	72
4.6.1 Koefisien Determinasi	72
4.7 Rangkuman Uji Hipotesis	72
4.8 Pembahasan	73
4.8.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Mental Health</i>	73
4.8.2 Pengaruh <i>Burnout</i> Terhadap <i>Mental health</i>	74
4.8.3 Pengaruh Beban kerja Terhadap Kinerja Pegawai	75
4.8.4 Pengaruh <i>Burnout</i> Terhadap Kinerja Pegawai	76
4.8.5 Pengaruh <i>Mental Health</i> Terhadap Kinerja Pegawai	77
4.8.6 Pengaruh Beban kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui <i>Mental health</i>	78
4.8.7 Pengaruh <i>Burnout</i> Terhadap Kinerja Pegawai Melalui <i>Mental health</i>	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	82
5.2.1 Saran Teoritis	82
5.2.2 Saran Praktis	83
5.2.3 Saran untuk Penelitian Masa Depan	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Pegawai yang Resign dan CTDN	4
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	59
Tabel 4.4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel beban kerja (X1).....	60
Tabel 4.5 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel <i>Burnout</i> (X2).....	61
Tabel 4.6 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel <i>Mental Health</i> (Z)	63
Tabel 4.7 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	64
Tabel 4.8 <i>Combined loadings and cross-loadings</i>	66
Tabel 4.9 <i>Average Variances Extracted</i> (AVE)	67
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	68
Tabel 4.12 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	70
Tabel 4.13 <i>Total Effects</i>	70
Tabel 4.14 Uji Model Penelitian	72
Tabel 4.15 Rangkuman Uji Hipotesis	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	8
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	42
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	95
Lampiran 2 Analisis Deskriptif	98
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas	100
Lampiran 4 Uji Hipotesis	101
Lampiran 5 Uji Kelayakan Model	102
Lampiran 6 Surat Izin & Persetujuan Penelitian	103

