

The Impact Of Hindrance Stressors And Perceived Organizational Support On Physical And Mental Health: The Mediating Role Of Emotional Exhaustion (A Study On Central Tax Authority Employees)

Pengaruh *Hindrance Stressor* Dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kesehatan Fisik Dan Kesehatan Mental: Peran Mediasi Kelelahan Emosional (Studi Pada Pegawai Otoritas Pajak Pusat)

Aji Wibowo¹, Putri Mega Desiana²

Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia^{1,2}
aji.wibowo22@ui.ac.id¹, putri.mega71@ui.ac.id²

*Corresponding Author

ABSTRACT

Previous studies suggest that public sector employees are vulnerable to hindrance stressors, the stressors that have negative effects, which can adversely affect both mental and physical health through emotional exhaustion. The Central Tax Authority, as a central-level civil service agency in Indonesia, has experienced a decline in human resources, increasing the likelihood of stress and emotional exhaustion among its employees. This study aims to address the evidence gap regarding the impact of Hindrance Stressors, emotional exhaustion, and perceived organizational support on the physical and mental health of public sector employees. Using survey data from 326 civil servants at the Central Tax Authority and employing Structural Equation Modelling, this study examines the relationship between hindrance stressors and health outcomes. The findings support the theory that hindrance stressors negatively affect physical and mental health through emotional exhaustion, with perceived organizational support acting as a moderating variable. This study contributes to the theoretical development of workplace stress, burnout, perceived organizational support, and employee health, particularly within the public sector context. The findings are expected to serve as a basis for organizations to develop strategies that help civil servants manage stress and emotional exhaustion more effectively by enhancing organizational support and engagement.

Keywords: Mental Health, Physical Health, Stress, Perceived Organizational Support, Emotional Exhaustion, Burnout.

ABSTRAK

Berdasarkan studi terdahulu, sektor publik diyakini memiliki karakteristik pekerjaan yang rentan terhadap stress penghambat, yaitu Hindrance Stressor, yang berpengaruh buruk pada kesehatan mental maupun fisik melalui kondisi kelelahan emosional. Otoritas Pajak Pusat, sebagai instansi Aparatur Sipil Negara (ASN) di tingkat pusat, mengalami penurunan jumlah sumber daya manusia sehingga kemungkinan terjadinya stress dan kelelahan emosional semakin besar. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi evidence gap terkait pengaruh stres, kelelahan emosional, dan persepsi dukungan organisasi terhadap kesehatan fisik dan mental karyawan sektor publik. Dengan menggunakan data survei terhadap 326 ASN pada Otoritas Pajak Pusat dan metode *Structural Equation Modeling*, penelitian ini menguji hubungan antara Hindrance Stressor dan kesehatan. Hasil penelitian ini membuktikan teori bahwa *Hindrance Stressor* berpengaruh negatif terhadap kesehatan fisik dan mental melalui kelelahan emosional dengan Persepsi Dukungan Organisasi sebagai moderator. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori mengenai stres dalam pekerjaan, burnout, persepsi dukungan organisasi, dan kesehatan, khususnya dalam konteks sektor publik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi organisasi dalam merancang strategi untuk membantu ASN mengelola stres dan kelelahan emosional secara lebih efektif, melalui peningkatan dukungan dan peran organisasi.

Kata Kunci: Kesehatan Mental, Kesehatan Fisik, Stres, Persepsi Dukungan Organisasi, Kelelahan Emosional, Burnout.

1. Pendahuluan

Kesehatan mental dan fisik harus dijaga bersama karena keduanya sangat penting untuk setiap individu, termasuk dalam konteks pekerjaan. Kesehatan fisik yang baik memungkinkan seseorang untuk beraktivitas dengan efektif, sementara kesehatan mental yang terjaga membantu individu mengatasi tekanan hidup dan berkontribusi pada masyarakat. Kesehatan fisik dipengaruhi oleh faktor internal seperti gaya hidup dan pola makan, serta faktor eksternal seperti kebersihan lingkungan dan akses ke fasilitas kesehatan. Lingkungan yang sehat mendukung kesehatan fisik dan mental, yang pada akhirnya berpengaruh pada produktivitas dan kualitas kehidupan sosial, termasuk lingkungan kerja yang harmonis. Kesehatan mental di tempat kerja semakin menjadi topik penting saat ini (WHO, 2024), terutama di kalangan generasi Z yang akan menggantikan generasi sebelumnya.

Baik kesehatan fisik maupun mental dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, salah satunya adalah stres akibat pekerjaan, seperti beban kerja yang berlebihan. Stres berlebihan dalam pekerjaan dapat memberikan dampak negatif pada kesehatan fisik dan mental pekerja, seperti yang ditemukan dalam penelitian Bao dan Zhong (2019) serta Li et al. (2023). Selain efek buruk, terdapat juga efek positif dari faktor eksternal seperti dukungan sosial yang dapat membantu individu menghindari burnout dan penurunan kesehatan (Bao dan Zhong, 2019). Dukungan sosial berperan penting dalam menjaga kesejahteraan, baik secara moral maupun material, dan berfungsi untuk mengatasi stres pekerjaan.

Kelelahan emosional, yang merupakan bagian dari burnout, dapat menjadi mediasi antara faktor eksternal dan dampaknya pada kesehatan fisik serta mental (Bao dan Zhong, 2019; Madigan et al, 2023). Burnout, yang disebabkan oleh stres kronis yang tidak dapat dikelola, berhubungan dengan berbagai masalah kesehatan fisik, seperti penyakit kardiovaskular, gangguan muskuloskeletal, diabetes tipe 2, dan bahkan kematian dini pada usia di bawah 45 tahun (Madigan, 2023). Selain itu, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dukungan sosial, baik dari lingkungan sekitar maupun organisasi tempat bekerja, dapat mengurangi risiko burnout dan memberikan perlindungan terhadap kesehatan fisik dan mental pekerja (Bao dan Zhong, 2019).

Dukungan sosial dari organisasi atau perusahaan dapat diukur melalui persepsi dukungan organisasi, yaitu sejauh mana individu merasa didukung oleh tempat kerjanya. Penelitian menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi dapat mengurangi efek stres yang menyebabkan burnout. Semakin besar persepsi dukungan organisasi, semakin rendah kemungkinan burnout. Organisasi dapat meningkatkan persepsi ini dengan memberikan bantuan kepada pekerja yang membutuhkan, seperti penyesuaian kondisi kerja bagi pekerja dengan penyakit kronis atau memberikan penghargaan atas kinerja baik. Dengan dukungan ini, pekerja dapat bekerja dengan stres yang lebih rendah.

Penelitian Bao dan Zhong (2019) menunjukkan bahwa *Hindrance Stressor*, seperti birokrasi rumit, karier stagnan, dan politik tempat kerja, berpengaruh negatif pada kesehatan fisik dan mental pegawai sektor publik di China. Pegawai sektor publik sering menghadapi tekanan tinggi, seperti beban kerja, ambiguitas peran, dan kurangnya dukungan organisasi, yang dapat menyebabkan stres. Kurangnya motivasi eksternal, seperti penghasilan yang baik atau penghargaan, membuat stres semakin berat. Kinerja pegawai sektor publik sangat penting, sehingga stres harus diminimalkan untuk menjaga kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini fokus pada pegawai ASN pusat, khususnya di Otoritas Pajak Pusat, yang memiliki risiko tinggi stres akibat keterbatasan SDM dikarenakan kebijakan zero/minus growth pada Sumber Daya Manusianya. Selain itu, terdapat kemungkinan yang lebih besar terkait mutasi nasional yang lebih sering akibat kebijakan tersebut. Otoritas Pajak Pusat memiliki pola mutasi yang lebih sering dan luas dibandingkan ASN lainnya, dengan periode mutasi setiap 2 hingga 5 tahun secara lintas kabupaten, provinsi, hingga pulau. Stres dapat muncul akibat ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, terutama dengan adanya target

penerimaan pajak yang terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini meningkatkan beban kerja dan tekanan waktu yang berpotensi menambah stres.

Dari sisi organisasi, Otoritas Pajak Pusat memiliki peran penting dalam mengurangi risiko *burnout* dan masalah kesehatan fisik serta mental pegawai, melalui dukungan dan peran organisasi. Dukungan yang memadai diharapkan dapat membantu mengatasi stres yang timbul dari beban kerja yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti hubungan antara *Hindrance Stressor*, Kelelahan Emosional, Persepsi Dukungan Organisasi, dan Kesehatan Fisik serta Mental pegawai Otoritas Pajak Pusat. Dari rumusan masalah tersebut pertanyaan penelitian yang akan dijawab pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *Hindrance Stressor* berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Mental dan Kesehatan Fisik?
2. Apakah *Hindrance Stressor* berpengaruh positif terhadap Kelelahan Emosional?
3. Apakah Kelelahan Emosional memediasi pengaruh *Hindrance Stressor* terhadap Kesehatan Mental dan Kesehatan Fisik?
4. Apakah Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Kelelahan Emosional pada ASN dan memoderasi pengaruh *Hindrance Stressor* terhadap kelelahan emosional?

2. Tinjauan Pustaka

Teori *Conservation of Resources*

Teori *Conservation of Resources* oleh Hobfoll (1989) menyatakan bahwa individu berusaha untuk mempertahankan, melindungi, dan membangun sumber daya, dan mereka terancam dengan adanya potensi kehilangan sumber daya yang berharga tersebut. Terdapat empat kategori sumber daya menurut Hobfoll (1989) yaitu kondisi, karakteristik personal, energi, dan hubungan sosial. Individu mengalami stres ketika mereka merasa bahwa sumber daya yang berharga bagi mereka berisiko hilang (Bao dan Zhong, 2019). Sehingga ketika dihadapkan dengan lingkungan kerja yang menuntut dan penuh stres yang mengharuskan individu untuk menginvestasikan sumber daya pribadi yang berharga, individu akan merasakan kekurangan sumber daya (Bao dan Zhong, 2019). Menghadapi stres penghambat atau *hindrance stress* membutuhkan investasi sumber daya yang sangat besar dari seorang individu, yang kemudian dapat menyebabkan reaksi stres (Bao dan Zhong, 2019). Menurut Bao dan Zhong (2019) dan Kim dan Beehr (2018) *hindrance stress* berpengaruh negatif terhadap kesehatan melalui mediasi Kelelahan Emosional.

Teori *Job Demands-Resources*

Teori *Job Demands-Resources* adalah teori yang dikemukakan oleh Demerouti et al. (2001). Teori tersebut menyatakan bahwa adanya tuntutan pekerjaan seperti beban fisik, tuntutan waktu, dan tuntutan lingkungan berkorelasi dengan adanya kelelahan yang merupakan komponen dari *burnout*. Menurut Demerouti et al. (2001) ketika tuntutan pekerjaan tinggi, mereka memprediksi bahwa karyawan akan mengalami peningkatan kelelahan (*exhaustion*), tetapi tidak dengan *disengagement*. Sebaliknya, menurut Demerouti et al. (2001), ketika sumber daya kerja terbatas, mereka memprediksi tingkat *disengagement* yang tinggi, tetapi tidak dengan *exhaustion*. Dalam pekerjaan yang memiliki tuntutan tinggi sekaligus sumber daya yang terbatas, Demerouti et al. (2001) memprediksi bahwa karyawan akan mengalami baik kelelahan maupun *disengagement* yang mana secara bersamaan mewakili sindrom *burnout*.

Kesehatan mental

Kesehatan mental adalah suatu kondisi kesejahteraan mental atau *mental well-being* yang memungkinkan seseorang untuk mengatasi berbagai tekanan hidup, menyadari kemampuan mereka, belajar dengan baik, bekerja dengan baik, dan pada akhirnya dapat

berkontribusi pada masyarakat dan lingkungan (World Health Organization, 2022). Dengan kata lain, kesehatan mental adalah sebuah prasyarat yang harus dipenuhi seorang individu untuk dapat melakukan hal tersebut. Kesehatan mental lebih dari sekadar ketiadaan gangguan mental, yang berada pada suatu kontinuitas yang kompleks, yang dialami secara berbeda dari satu orang ke orang lainnya, dengan tingkat kesulitan dan tekanan yang bervariasi serta hasil sosial dan klinis yang dapat sangat berbeda (World Health Organization, 2022). Hal ini memiliki arti bahwa kesehatan mental tidak kasat mata dan fluktuatif sehingga perlu penilaian dari sisi klinis, sosial dan individu itu sendiri. Selain itu, berdasarkan sifatnya, kesehatan mental perlu dinilai secara komprehensif dan berkelanjutan untuk menentukan bagaimana tingkat kesehatan mental seseorang.

Terdapat alat ukur kesehatan mental untuk mengukur kesehatan mental seseorang seperti contohnya adalah Skala Distres Psikologis Kessler (K10). *Kessler Psychological Distress Scale (K10)* adalah alat ukur sederhana untuk mengidentifikasi tingkat distress psikologis (Kessler 2003). Alat ukur ini dapat digunakan sebagai pemindaian singkat untuk mengidentifikasi tingkat distress (Kessler 2003). Pada skala ini terdapat 10 pertanyaan tentang keadaan emosional bagi subjek yang diteliti. Masing-masing pertanyaan menggunakan skala *Likert* lima poin. Alat ini dapat diberikan kepada orang atau subjek penelitian untuk dijawab sendiri maupun pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dibacakan kepada orang tersebut oleh tenaga medis (Kessler 2003). Skala ini digunakan oleh Li *et al.* (2023) untuk mengukur kesehatan mental dari subjek yang diteliti.

Kesehatan Fisik

Stres dapat memengaruhi berbagai sistem tubuh secara kompleks, memengaruhi kesehatan fisik dan mental (APA, 2024). Stres menyebabkan ketegangan otot, yang pada stres akut bersifat sementara, tetapi pada stres kronis bisa menyebabkan kekakuan otot yang mengarah pada nyeri muskuloskeletal atau sakit kepala tegang (APA, 2024). Selain itu, stres juga berdampak pada sistem pernapasan, menyebabkan napas cepat atau sesak napas, yang bisa memperburuk kondisi pernapasan yang sudah ada seperti asma. Stres kronis dapat memengaruhi sistem kardiovaskular, meningkatkan risiko hipertensi, serangan jantung, dan stroke melalui peningkatan detak jantung dan tekanan darah. Stres berkepanjangan juga dapat merusak sistem imun, menyebabkan kelelahan kronis, obesitas, dan depresi, serta memengaruhi sistem pencernaan yang sensitif terhadap stress (APA, 2024; Madigan et al. 2023).

Dalam mengukur kesehatan fisik, Li *et al.* (2023) menggunakan Pressure Management Indicator yang dikembangkan oleh Williams dan Cooper (1998). Indikator ini mencakup Skala Kesehatan Fisik yang terdiri dari sembilan pertanyaan mengenai kondisi kesehatan dalam tiga bulan terakhir. Pertanyaan tersebut melibatkan gejala fisik seperti "napas pendek dan pusing", "kesulitan tidur", dan "sakit kepala", yang dijawab oleh subjek menggunakan skala *Likert* enam poin untuk mengevaluasi dampak stres terhadap kesehatan fisik mereka.

Stres

Dalam konteks sosial, stres didefinisikan sebagai reaksi adaptif terhadap tuntutan eksternal yang memberikan tekanan fisik dan psikologis pada individu (Kreitner dan Kinicky, 2013). Stres dapat berupa eustress yang memberikan dampak positif atau distress yang membawa dampak buruk, tergantung pada bagaimana individu merespons situasi tersebut. Stresors atau faktor lingkungan yang menyebabkan stres bisa berasal dari berbagai level, termasuk individu, kelompok, organisasi, dan faktor eksternal seperti kondisi keluarga atau lingkungan kerja (Kreitner dan Kinicky, 2013). Individu merespons stresor ini melalui penilaian kognitif, baik itu penilaian primer yang menentukan apakah stres tersebut positif atau negatif,

atau penilaian sekunder yang mengevaluasi bagaimana cara menghadapinya (Kreitner dan Kinicky, 2013).

Stres dapat mempengaruhi berbagai aspek individu, termasuk psikologis, perilaku, kognitif, dan fisik (Kreitner dan Kinicky, 2013). Dalam konteks pekerjaan, stres dapat memengaruhi kepuasan kerja, komitmen terhadap organisasi, serta menyebabkan burnout dan depresi (Kreitner dan Kinicky, 2013). Stres di tempat kerja dapat menyebabkan *job strain*, yang merupakan reaksi fisik dan psikologis terhadap stres yang berlebihan (Hurrell et al., 1998). Pekerja di sektor publik sering mengalami berbagai *stressor* seperti beban kerja berlebih, ambiguitas peran, dan konflik pekerjaan dengan kehidupan pribadi, yang berpotensi menambah tingkat stres mereka (Li et al., 2023). *Hindrance Stressor*, yaitu stres yang menghambat kinerja dan memberi dampak negatif, merupakan variabel penting dalam mengukur stres di lingkungan kerja (Bao dan Zhong, 2019).

Persepsi Dukungan Organisasi

Persepsi dukungan organisasi merujuk pada keyakinan individu mengenai seberapa besar organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 1986). Persepsi ini dipengaruhi oleh perlakuan yang diterima karyawan dari organisasi dan berperan penting dalam membentuk ekspektasi karyawan terhadap bagaimana organisasi akan mendukung mereka dalam berbagai situasi, seperti ketika mereka mengalami kesulitan atau kegagalan dalam pekerjaan. Dukungan organisasi dapat berupa *esteem support*, yaitu bantuan berupa penghargaan kepada karyawan, atau *instrumental support*, yaitu bantuan finansial atau material (Kreitner dan Kinicky, 2013).

Selain dapat mengurangi absensi dan *turnover*, persepsi dukungan organisasi juga terbukti dapat mengurangi dampak negatif stres, baik pada kesehatan fisik maupun mental karyawan (Kreitner dan Kinicky, 2013). Penelitian terdahulu membuktikan bahwa dukungan organisasi dapat berfungsi sebagai moderator antara *stressor* dan *burnout* (Bao dan Zhong, 2019; Xu dan Yang, 2018). Alat ukur persepsi dukungan organisasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei yang dikembangkan oleh Eisenberger (1986, 1997) yaitu *Perceived Organizational Support Survey*. Survei ini terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang mengevaluasi komitmen organisasi terhadap kesejahteraan karyawan.

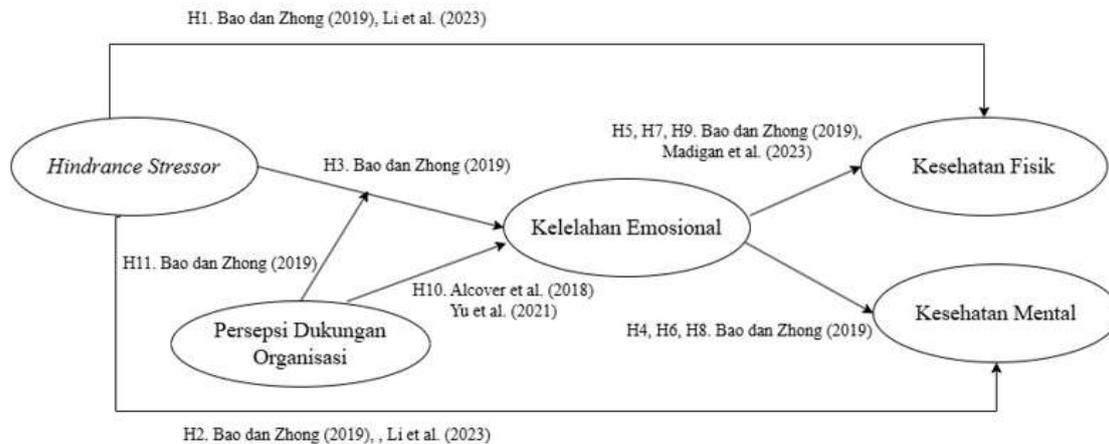
Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional merupakan salah satu dimensi dari burnout yang disebabkan oleh stres kerja yang berkepanjangan dan tidak dikelola dengan baik. Menurut WHO (2019), burnout ditandai oleh tiga gejala utama: kelelahan, sinisme terhadap pekerjaan, dan penurunan efektivitas profesional. Stres dalam pekerjaan memiliki dampak negatif yang luas, termasuk menurunnya kepuasan kerja, komitmen organisasi, serta peningkatan kelelahan emosional dan turnover. Faktor-faktor yang menyebabkan burnout, seperti beban kerja yang berlebihan, kontrol yang terbatas atas pekerjaan, kurangnya penghargaan, ketidakadilan, dan konflik nilai antara karyawan dan organisasi, telah diidentifikasi dalam penelitian (Maslach et al., 2001).

Timbulnya *burnout* tidak hanya berdampak pada kinerja tetapi juga pada kesehatan fisik dan mental karyawan, seperti gangguan tidur, masalah jantung, dan diabetes (Maslach dan Leiter, 2016). Untuk mengukur *burnout*, alat yang sering digunakan adalah Maslach Burnout Inventory (MBI) yang pertama kali dikembangkan pada 1980-an dan saat ini memiliki beberapa versi untuk diterapkan ke berbagai profesi. MBI tersebut digunakan untuk mengukur tiga dimensi burnout yaitu kelelahan emosional, sinisme, dan efikasi profesional. Dimensi kelelahan emosional adalah dimensi yang paling berkaitan dengan stres karena dianggap sebagai prediktor utama bagi konsekuensi kesehatan fisik dan mental akibat burnout (Maslach dan Leiter, 2008).

3. Metode Penelitian

Model Penelitian dan Hipotesis Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian dan Hipotesis Penelitian

Penelitian ini melibatkan lima variabel yang digambarkan dalam model penelitian pada Gambar 1. Variabel independen yang digunakan adalah *Hindrance Stressor* dan variabel dependen meliputi kesehatan fisik dan kesehatan mental. Pada Penelitian Bao dan Zhong (2019) hipotesis bahwa *Hindrance Stressor* berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Mental dan Kesehatan Fisik terbukti. Selain itu penelitian oleh Penulis memisahkan variabel kesehatan mental dan fisik menjadi dua variabel terpisah untuk menguji dua dimensi kesehatan untuk mengetahui dampaknya pada kesehatan fisik dan kesehatan mental seperti dalam penelitian oleh Li et al. (2023) dan Liu et al. (2015). Penulis akan menguji hipotesis bahwa *Hindrance Stressor* berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Mental. Dengan kata lain semakin tinggi *Hindrance Stressor* maka semakin rendah Kesehatan Mental.

H1: *Hindrance Stressor* berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Mental

Hindrance Stressor berpengaruh negatif pada Kesehatan Fisik Pada Penelitian Bao dan Zhong (2019) hipotesis bahwa *Hindrance Stressor* berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Mental dan Kesehatan Fisik terbukti. Penulis memisahkan variabel kesehatan mental dan fisik menjadi dua variabel terpisah untuk menguji dua dimensi kesehatan untuk mengetahui dampaknya pada masing-masing kesehatan fisik dan kesehatan mental seperti dalam penelitian oleh Li et al. (2023). Penelitian oleh Liu et al. (2015) dan Guan et al. (2017) juga menghasilkan pengaruh yang negatif dari *Stressor* pada Kesehatan Fisik. Penulis akan menguji hipotesis bahwa *Hindrance Stressor* berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Fisik. Dengan kata lain semakin tinggi *Hindrance Stressor* maka semakin rendah Kesehatan Fisik.

H2: *Hindrance Stressor* berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Fisik

Pada penelitian Bao dan Zhong (2019) *Hindrance Stressor* terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan emosional. Selain itu pada penelitian Hao et al. (2015) stres terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap *burnout*, di mana Kelelahan Emosional termasuk di dalamnya sebagai salah satu dimensi. Banovcinova dan Baskova (2014) juga menemukan adanya korelasi positif antara stres dan *burnout*. Variabel *burnout* tersebut juga memiliki dimensi Kelelahan Emosional. Sehingga hipotesis ketiga adalah *Hindrance Stressor* berpengaruh positif terhadap Kelelahan Emosional.

H3: *Hindrance Stressor* berpengaruh positif terhadap Kelelahan Emosional

Bao dan Zhong (2019) meneliti peran moderasi dari Persepsi Dukungan Organisasi antara *Hindrance Stressor* dan Kelelahan Emosional. Sedangkan Penelitian Alcover et al. (2018) meneliti pengaruh langsung dari Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kelelahan Emosional. Selain itu, Adams dan Mastracci (2019) juga meneliti pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Burnout*. Ketiga penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh Persepsi

Dukungan Organisasi baik secara langsung terhadap Kelelahan Emosional maupun secara tidak langsung melalui peran moderasi. Sehingga hipotesis penelitian ini akan ditujukan untuk menjawab apakah Persepsi Dukungan Organisasi secara langsung berpengaruh negatif terhadap Kelelahan Emosional dan apakah Persepsi Dukungan Organisasi menjadi moderator dalam hubungan *Hindrance Stressor* dan Kelelahan Emosional.

Penelitian oleh Peterson et al. (2009) dan Ahola et al. (2005, 2007) dilakukan untuk melihat hubungan antara *burnout* dengan kesehatan mental. Penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan negatif antara *burnout* dan kesehatan mental. Sementara itu, penelitian oleh Madigan et al. (2023), Kim et al. (2011), dan Peterson et al. (2009) menunjukkan pengaruh negatif *burnout* pada kesehatan fisik. Sehingga penelitian-penelitian tersebut membuktikan adanya hubungan negatif antara *burnout* dengan kesehatan mental maupun kesehatan fisik.

H4: Kelelahan Emosional berpengaruh positif terhadap Kesehatan Mental

H5: Kelelahan Emosional berpengaruh positif terhadap Kesehatan Fisik

Penelitian sebelumnya (Hao, 2019; Banovcinova dan Baskova, 2014) menemukan adanya korelasi stres dan *burnout*. Sementara itu, penelitian oleh Bao dan Zhong (2019) memperlihatkan peran mediasi Kelelahan Emosional di antara antara *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Fisik dan Mental. Untuk penelitian ini Kelelahan Emosional akan diuji peran mediasinya dalam hubungan antara *Hindrance Stressor* dan kesehatan fisik dan mental sebagaimana penelitian Bao dan Zhong (2019). Namun, peran mediasi dari Kelelahan Emosional akan diuji secara terpisah antara variabel Kesehatan Fisik dan Kesehatan Mental. Dengan demikian, hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah Kelelahan Emosional memediasi *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Mental. Dan Hipotesis kelima adalah Kelelahan Emosional memediasi hubungan antara *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Fisik.

H6: Kelelahan Emosional memediasi hubungan antara *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Mental

H7: Kelelahan Emosional memediasi hubungan antara *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Fisik

Selain dipengaruhi oleh stres, *burnout* atau kelelahan emosional juga dapat dipengaruhi secara langsung oleh variabel Persepsi Dukungan Organisasi. Penelitian Alcover et al. (2018), Adams dan Mastracci (2019), dan Yu et al. (2021) menunjukkan adanya pengaruh secara langsung dari Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *burnout*. Sehingga hipotesis selanjutnya dari penelitian ini adalah Kelelahan Emosional memediasi hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi dan Kesehatan.

H8: Kelelahan Emosional memediasi hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi dan Kesehatan Mental

H9: Kelelahan Emosional memediasi hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi dan Kesehatan Fisik

Bao dan Zhong (2019) meneliti peran moderasi dari Persepsi Dukungan Organisasi antara *Hindrance Stressor* dan Kelelahan Emosional. Sedangkan Penelitian Alcover et al. (2018) meneliti pengaruh langsung dari Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kelelahan Emosional. Selain itu, Adams dan Mastracci (2019) juga meneliti pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Burnout*. Ketiga penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi baik secara langsung terhadap Kelelahan Emosional maupun secara tidak langsung melalui peran moderasi. Sehingga hipotesis penelitian ini akan ditujukan untuk menjawab apakah Persepsi Dukungan Organisasi secara langsung berpengaruh negatif terhadap Kelelahan Emosional dan apakah Persepsi Dukungan Organisasi menjadi moderator dalam hubungan *Hindrance Stressor* dan Kelelahan Emosional.

H10: Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh secara negatif terhadap Kelelahan Emosional

H11: Persepsi Dukungan Organisasi memoderasi hubungan antara *Hindrance Stressor* dan Kelelahan Emosional

Sampel dan Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei untuk mengukur tingkat stres, persepsi dukungan organisasi, kelelahan emosional, kesehatan fisik dan kesehatan mental. Penelitian ini menggunakan subjek ASN di lingkup Otoritas Pajak Pusat yang berstatus pegawai aktif yang telah bekerja minimal selama 5 tahun dan memiliki jabatan sebagai staf (pelaksana dan yang setara). Dipilihnya kriteria tersebut adalah, yang pertama, karena pada masa kerja 5 tahun telah mengalami setidaknya perpindahan lokasi kerja ataupun akan mengalami perpindahan lokasi kerja yang dapat mempengaruhi keseimbangan dalam kehidupan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Kedua, posisi sebagai staf pada Otoritas Pajak Pusat memiliki karakteristik pekerjaan yang lebih seragam dan mendapatkan kompensasi yang setara.

Jumlah sampel penelitian ini akan mengikuti formula penghitungan jumlah sampel yang telah umum digunakan pada penelitian-penelitian di Indonesia. Berdasarkan aplikasi G*Power, interpretasi parameter input dalam G*Power menunjukkan bahwa uji statistik yang digunakan adalah regresi linear dengan metode *t tests*. Model yang dipilih adalah *Linear multiple regression: Fixed model, single regression coefficient*. Koefisien regresi tunggal dalam regresi linear berganda menunjukkan perubahan rata-rata pada variabel dependen terhadap peningkatan satu unit variabel independen, dengan variabel lain dianggap tetap. Jenis analisis daya yang digunakan adalah *A priori*, yang berguna untuk menentukan ukuran sampel yang diperlukan sebelum penelitian dilakukan. *Effect size* (f^2) ditetapkan sebesar 0.025, yang menunjukkan efek sedang berdasarkan Cohen (1988). Tingkat signifikansi (α *err prob*) ditetapkan pada 0.05 atau 5%, yang merupakan standar umum dalam penelitian. Daya statistik (*power*) ditetapkan pada 0.80 atau 80. Kemudian untuk variabel independen yang digunakan adalah sebanyak 3 variabel. Dari parameter tersebut hasil kalkulasi oleh aplikasi G*Power menunjukkan sampel minimal yang diperlukan sebesar 249.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi penelitian yang menyebarkan formulir kuesioner pada subjek penelitian di seluruh kantor otoritas pajak pusat di berbagai provinsi. Formulir kuesioner tersebut diisi oleh responden secara online dan berupa pertanyaan yang dapat dijawab menggunakan skala likert 7 poin. Skala likert yang digunakan berkisar antara “sangat tidak setuju” dan “sangat setuju” untuk variabel *Hindrance Stressor* dan Persepsi Dukungan Organisasi. Untuk variabel Kelelahan Emosional, Kesehatan Fisik dan Kesehatan Mental skala yang digunakan berkisar antara “tidak pernah” dan “selalu”.

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang akan diaplikasikan adalah *Structural Equation Model* (SEM). Metode ini dipilih karena sesuai dengan tingkat kompleksitas penelitian. Untuk melakukan analisis SEM, penulis berencana menggunakan bantuan aplikasi Lisrel. Pemilihan SEM sebagai metode analisis data ini bertujuan untuk memfasilitasi penulis dalam menjawab berbagai pertanyaan penelitian yang berdimensi serta untuk mengukur secara efektif pengaruh atau tingkat hubungan antara faktor-faktor yang telah diidentifikasi dimensinya.

Pengukuran Variabel

Variabel *Hindrance Stressor* diukur dengan 5 pertanyaan tentang persepsi *Hindrance Stressor* antara lain “adanya birokrasi rumit” dan “kesulitan dalam jenjang karier”. Variabel Persepsi Dukungan Organisasi diukur dengan 8 pertanyaan tentang komitmen organisasi dalam memberikan kesejahteraan karyawan sesuai dengan pertanyaan survei Eissenberger et al. (1996). Untuk variabel Kelelahan Emosional, digunakan dimensi kelelahan emosional dari survei Maslach Burnout Inventory- General Survey sebagaimana digunakan oleh Maslach et al. (2001). Kesehatan Mental diukur dengan survei Kessler Psychological Distress Scale (K10) sebagaimana penelitian oleh Kessler et al. (2003); Li et al. (2023). Terakhir, Kesehatan Fisik

diukur dengan Kuesioner Kesehatan fisik dari *Pressure Management Indicator Questionnaire* (PMI) sebagaimana penelitian Williams dan Cooper (1998) dan Li *et al.* (2023).

4. Hasil dan Pembahasan

Dari pembagian kuesioner yang dilakukan, terdapat 326 sampel penelitian yang diperoleh. Profil dari responden ditampilkan pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Profil Responden

Profil	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase
Jenis Kelamin	Laki laki	170	52%
	Perempuan	156	48%
Usia	< 28 Tahun	77	24%
	28 - < 30 tahun	43	13%
	30 - < 35 tahun	59	18%
	35 - < 40 tahun	91	28%
	40 - < 45 tahun	27	8%
	45 - < 50 tahun	16	5%
	> 50 tahun	13	4%
	Pendidikan	SMA	3
Diploma I		45	14%
Diploma III		78	24%
S1/Diploma IV		159	49%
S2/S3		41	13%
Lama Bekerja	5 - < 10 tahun	134	41%
	10 - < 15 tahun	76	23%
	15 - < 20 tahun	74	23%
	> 20 tahun	42	13%

Uji Kecocokan Model Penelitian

Pengujian kecocokan model dilakukan untuk mengukur sejauh mana model yang dibangun sesuai dengan data yang diamati, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi apakah model secara tepat merepresentasikan hubungan antar variabel yang diamati (Hair *et al.*, 2019). Berdasarkan hasil pengujian terhadap kecocokan model yang disajikan dalam Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa model yang dianalisis menunjukkan tingkat kecocokan yang baik secara keseluruhan. Pada kategori Absolute Fit Indices, nilai RMSEA sebesar 0,06 dan SRMR sebesar 0,048 berada dalam rentang yang diterima untuk kategori Good Fit, yang mengindikasikan tingkat kesalahan residual yang relatif rendah dalam model. Meskipun demikian, nilai GFI sebesar 0,82 masih berada di bawah ambang batas minimum sebesar $\geq 0,90$ sehingga diklasifikasikan sebagai Marginal Fit.

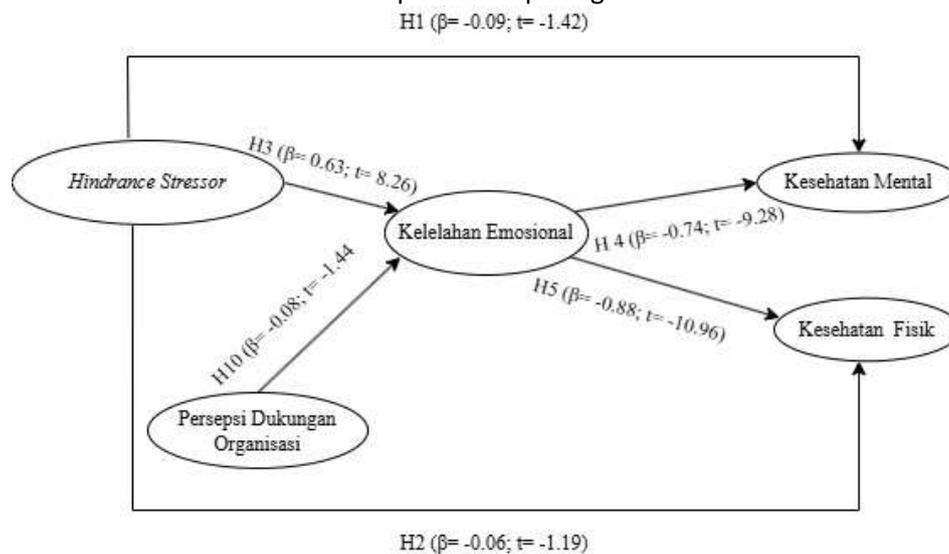
Tabel 2. Uji Kecocokan Model Pengukuran

Indikator Goodness of Fit	Nilai Standar Kecocokan	Nilai Hasil Hitung	Keterangan
Absolute Fit Indices			
RMSEA	RMSEA $\leq 0,08$	0,06	Good Fit
GFI	GFI $\geq 0,90$	0,82	Marginal Fit
SRMR	SRMR $\leq 0,05$	0,048	Good Fit
Incremental Fit Indices			
NFI	NFI $\geq 0,90$	0,97	Good Fit

NNFI	NNFI ≥ 0,90	0,98	Good Fit
CFI	CFI ≥ 0,90	0,98	Good Fit
IFI	IFI ≥ 0,90	0,98	Good Fit
RFI	RFI ≥ 0,90	0,97	Good Fit
Parsimony Fit Indices			
PGFI	PGFI ≥ 0,50	0,71	Good Fit
PNFI	PNFI ≥ 0,50	0,89	Good Fit

Hasil Penelitian

Melalui software LISREL 8.8 dilakukan pengujian model structural dan pengujian hipotesis. Nilai koefisien dan t-values dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Hasil Jalur Model Struktural

Dari hasil pengolahan data menggunakan metode SEM dengan aplikasi LISREL 8.8 diperoleh hasil uji hipotesis hubungan langsung sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai Pengujian Hipotesis Hubungan Langsung

Kode	Hipotesis	Path Coefficient	T-value	Kesimpulan
H1	Hindrance Stressor (HS) berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Mental (MH)	-0,09	-1,42	Data tidak mendukung hipotesis (Hipotesis H1 tidak terbukti)
H2	Hindrance Stressor (HS) berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Fisik (PH)	-0,06	-1,19	Data tidak mendukung hipotesis (Hipotesis H2 tidak terbukti)
H3	Hindrance Stressor (HS) berpengaruh positif terhadap Kelelahan Emosional (EE)	0,63	8,26	Data mendukung Hipotesis (Hipotesis H3 Terbukti)
H4	Kelelahan Emosional (EE) berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Mental (MH)	-0,74	-9,28	Data mendukung Hipotesis (Hipotesis H4 Terbukti)

H5	Kelelahan Emosional (EE) berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Fisik (PH)	-0,88	-10,96	Data mendukung Hipotesis (Hipotesis H5 Terbukti)	
H10	Persepsi Organisasi berpengaruh terhadap Emosional (EE)	Dukungan (POS) negatif terhadap Kelelahan Emosional (EE)	-0,08	-1,44	Data tidak mendukung hipotesis (Hipotesis H10 tidak terbukti)

H1. *Hindrance Stressor* tidak terbukti berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Mental

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Li et al (2023) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh langsung stressor terhadap Kesehatan Fisik maupun Kesehatan Mental. Pada Penelitian Bao dan Zhong (2019) hipotesis bahwa *Hindrance Stressor* berpengaruh negatif secara langsung terhadap Kesehatan Mental dan Kesehatan Fisik juga terbukti. Selain itu, Liu et al. (2015) juga membuktikan adanya pengaruh secara langsung dari Stressor pada Kesehatan Fisik dan Mental. Walaupun penelitian ini tidak membuktikan adanya pengaruh langsung yang signifikan dari *Hindrance Stressor* pada Kesehatan Mental, namun terlihat bahwa koefisien pengaruh *Hindrance Stressor* bernilai negatif. Hal ini dapat menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor lain, misalnya kelelahan emosional dan dukungan organisasi, yang menjadi mediasi dan mediator antara *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Mental seperti teori yang dikemukakan oleh Kreitner dan Kinicky (2013). Selain itu, terdapat perbedaan antara satu individu dan individu lainnya dalam coping mechanism (Kreitner dan Kinicky, 2013) terhadap *Hindrance Stressor* tersebut yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang dapat menyebabkan efek *Hindrance Stressor* tidak menjadi signifikan secara langsung terhadap Kesehatan Mental.

H2. *Hindrance Stressor* tidak terbukti berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Fisik

Temuan ini berlawanan dengan beberapa penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Li et al. (2023), Bao dan Zhong (2019), serta Liu et al. (2015), yang menunjukkan bahwa *Hindrance Stressor* memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap Kesehatan Fisik maupun Kesehatan Mental. Meskipun dalam penelitian ini pengaruh langsungnya tidak signifikan, koefisien yang bernilai negatif menunjukkan adanya potensi arah hubungan yang tetap konsisten secara teoritis. Hal ini mengisyaratkan bahwa terdapat kemungkinan keberadaan variabel mediasi, seperti kelelahan emosional atau dukungan organisasi, yang memediasi hubungan antara *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Fisik, sebagaimana dijelaskan dalam teori oleh Kreitner dan Kinicky (2013). Pada penelitian Bao dan Zhong terbukti bahwa terdapat peran mediasi Kelelahan Emosional yang signifikan di antara variabel *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Fisik maupun mental. Selain itu, perbedaan individu dalam coping mechanism terhadap stressor juga dapat menjadi faktor yang memengaruhi signifikansi hubungan tersebut, namun aspek ini belum menjadi fokus dalam penelitian ini.

H3. *Hindrance Stressor* berpengaruh positif terhadap Kelelahan Emosional

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Bao dan Zhong (2019) yaitu *Hindrance Stressor* terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan emosional. Selain itu pada penelitian Hao et al. (2015) stres terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap burnout, di mana Kelelahan Emosional termasuk di dalamnya sebagai salah satu dimensi. Banovcinova dan Baskova (2014) juga menemukan adanya korelasi positif yang kuat dari Stressor, seperti konflik di tempat kerja dan beban kerja, terhadap Kelelahan Emosional.

H4. Kelelahan Emosional berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Mental

Hasil uji hipotesis penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Peterson et al. (2009) dan Ahola et al. (2005, 2007) yang dilakukan untuk menguji pengaruh dari Burnout terhadap Kesehatan Mental. Penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan negatif antara burnout dan Kesehatan Mental. Studi yang dilakukan oleh Bao dan Zhong (2019) menunjukkan adanya peran mediasi parsial Kelelahan Emosional terhadap Kesehatan Mental sehingga secara tidak langsung penelitian tersebut menunjukkan hubungan langsung yang signifikan antara variabel Kelelahan Emosional dan variabel Kesehatan Mental. Dengan demikian hipotesis bahwa Kelelahan Emosional berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Fisik terbukti dan didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya.

H5. Kelelahan Emosional berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Fisik

Hasil dari pengujian tersebut sejalan dengan penelitian oleh Madigan et al. (2023), Kim et al. (2011), dan Peterson et al. (2009) menunjukkan pengaruh negatif Kelelahan Emosional yang merupakan dimensi dari *burnout* pada Kesehatan Fisik. Dengan demikian hipotesis bahwa Kelelahan Emosional berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Fisik didukung penelitian-penelitian tersebut yang membuktikan adanya hubungan negatif antara Kelelahan Emosional dengan Kesehatan Fisik. Selain itu, studi yang dilakukan oleh Bao dan Zhong (2019) juga menunjukkan adanya peran mediasi parsial Kelelahan Emosional terhadap Kesehatan Fisik sehingga secara tidak langsung penelitian tersebut menunjukkan hubungan yang signifikan antara Kelelahan Emosional dan Kesehatan Fisik. Dengan demikian hipotesis bahwa Kelelahan Emosional berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Fisik terbukti dan didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya.

H6. Kelelahan Emosional memediasi *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Mental

Berdasarkan nilai t-value dari indirect effect variabel, Jalur mediasi HS → EE → MH menunjukkan nilai koefisien -0,4693 dengan standard error sebesar 0,0636 dan t-value sebesar -7,3736. Nilai absolut t-value jalur tersebut lebih besar dari 1,645 sehingga menunjukkan bahwa hubungan tidak langsung ini signifikan secara statistik pada taraf kepercayaan 95%. Dengan demikian hipotesis bahwa Kelelahan Emosional memediasi *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Mental terbukti secara statistik sehingga hipotesis diterima. Hasil pengujian indirect effect terdapat pada tabel 2.

Hasil dari pengujian tersebut sejalan dengan penelitian oleh Penelitian sebelumnya yaitu Penelitian Hao (2019) dan Banovcinova dan Baskova (2014) menemukan adanya korelasi stres dan burnout. Hal tersebut membuktikan adanya korelasi antara variabel Stress terhadap Kelelahan Emosional yang terdapat dalam variabel Burnout. Kemudian penelitian oleh Peterson et al. (2009) dan Ahola et al. (2005, 2007) di mana hubungan antara burnout dengan kesehatan mental terbukti signifikan. Sementara itu, penelitian oleh Bao dan Zhong (2019) memperlihatkan peran mediasi Kelelahan Emosional di antara antara *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Fisik dan Mental. Studi yang dilakukan oleh Bao dan Zhong (2019) menunjukkan adanya peran mediasi parsial Kelelahan Emosional terhadap Kesehatan Fisik. Dengan demikian penelitian-penelitian tersebut mendukung adanya peran mediasi Kelelahan Emosional terhadap *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Mental. Hipotesis bahwa Kelelahan Emosional merupakan mediator dari *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Mental terbukti dan didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya.

Tabel 4. Indirect Effect Variabel Kelelahan Emosional (EE)

Variabel	HS	POS
----------	----	-----

EE	-----	-----
MH	-0.4693 (0.0636)	0.0624 (0.0436)
	-7.3736	1.4314
PH	-0.5570 (0.0690)	0.0741 (0.0515)
	-8.0754	1.4377

H7. Kelelahan Emosional memediasi *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Mental

Berdasarkan nilai t-value dari indirect effect variabel, Jalur mediasi HS → EE → MH menunjukkan nilai koefisien -0,4693 dengan standard error sebesar 0,0636 dan t-value sebesar -7,3736. Nilai absolut t-value jalur tersebut lebih besar dari 1,645 sehingga menunjukkan bahwa hubungan tidak langsung ini signifikan secara statistik pada taraf kepercayaan 95%. Dengan demikian hipotesis bahwa Kelelahan Emosional memediasi *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Mental terbukti secara statistik sehingga hipotesis diterima.

Hasil dari pengujian tersebut sejalan dengan penelitian oleh Penelitian sebelumnya yaitu Penelitian Hao (2019) dan Banovcinova dan Baskova (2014) menemukan adanya korelasi stres dan burnout. Hal tersebut membuktikan adanya korelasi antara variabel Stress terhadap Kelelahan Emosional yang terdapat dalam variabel Burnout. Kemudian penelitian oleh Peterson et al. (2009) dan Ahola et al. (2005, 2007) di mana hubungan antara burnout dengan kesehatan mental terbukti signifikan. Sementara itu, penelitian oleh Bao dan Zhong (2019) memperlihatkan peran mediasi Kelelahan Emosional di antara antara *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Fisik dan Mental. Studi yang dilakukan oleh Bao dan Zhong (2019) menunjukkan adanya peran mediasi parsial Kelelahan Emosional terhadap Kesehatan Fisik. Dengan demikian penelitian-penelitian tersebut mendukung adanya peran mediasi Kelelahan Emosional terhadap *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Mental. Hipotesis bahwa Kelelahan Emosional merupakan mediator dari *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Mental terbukti dan didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya.

H8. Kelelahan Emosional memediasi Persepsi Dukungan Organisasi dan Kesehatan Fisik

Pada jalur mediasi POS → EE → MH dan POS → EE → PH menghasilkan nilai koefisien positif masing-masing sebesar 0,0624 dan 0,0741, dengan t-value 1,4314 dan 1,4377. Kedua nilai t-value dari efek tidak langsung tersebut lebih kecil dari batas kritis 1,645 sehingga secara statistik dinyatakan tidak signifikan. Dengan demikian, dari uji efek tidak langsung di atas dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosional merupakan mediator yang signifikan hanya pada hubungan antara *Hindrance Stressor* terhadap kesehatan namun tidak berperan secara signifikan dalam memediasi pengaruh dukungan organisasi terhadap kesehatan.

Hasil dari pengujian tersebut sejalan dengan penelitian oleh Madigan et al. (2023), Kim et al. (2011), dan Peterson et al. (2009) menunjukkan pengaruh negatif Kelelahan Emosional yang merupakan dimensi dari Burnout pada Kesehatan Fisik. Dengan demikian hipotesis bahwa Kelelahan Emosional berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Fisik didukung penelitian-penelitian tersebut yang membuktikan adanya hubungan negatif antara Kelelahan Emosional dengan Kesehatan Fisik. Selain itu, studi yang dilakukan oleh Bao dan Zhong (2019) juga menunjukkan adanya peran mediasi parsial Kelelahan Emosional terhadap Kesehatan Fisik sehingga secara tidak langsung penelitian tersebut menunjukkan hubungan yang signifikan antara Kelelahan Emosional dan Kesehatan Fisik. Dengan demikian hipotesis bahwa Kelelahan Emosional berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Fisik terbukti dan didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya. Namun demikian tidak terdapat peran mediasi dari Kelelahan Emosional antara Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kesehatan Fisik.

H9. Kelelahan Emosional memediasi Persepsi Dukungan Organisasi dan Kesehatan Mental

Pada jalur mediasi POS → EE → MH dan POS → EE → PH menghasilkan nilai koefisien positif masing-masing sebesar 0,0624 dan 0,0741, dengan t-value 1,4314 dan 1,4377. Kedua nilai t-value dari efek tidak langsung tersebut lebih kecil dari batas kritis 1,645 sehingga secara statistik dinyatakan tidak signifikan. Dengan demikian, dari uji efek tidak langsung di atas dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosional merupakan mediator yang signifikan hanya pada hubungan antara *Hindrance Stressor* terhadap kesehatan namun tidak berperan secara signifikan dalam memediasi pengaruh dukungan organisasi terhadap kesehatan.

Sebagaimana Penelitian Bao dan Zhong (2019) tidak terdapat peran mediasi dari Kelelahan Emosional terhadap hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kesehatan Mental. Pada penelitian tersebut Persepsi Dukungan Organisasi menjadi moderasi antara *Hindrance Stressor* dan Kelelahan Emosional. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Alcover et al (2018) di mana terdapat pengaruh langsung dari Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kelelahan Emosional. Hal tersebut menunjukkan bahwa peran Persepsi Dukungan Organisasi tidak selamanya memiliki pengaruh langsung dalam jalur POS → EE → MH. Hal ini juga membuktikan bahwa tidak terdapat peran mediasi Kelelahan Emosional pada jalur POS → EE → MH.

H10. Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh negatif terhadap Kelelahan Emosional

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi (POS) terhadap Kelelahan Emosional memiliki nilai t sebesar -1.44 dengan koefisien regresi sebesar -0.08. Nilai ini berada di bawah ambang batas minimal t-value sebesar 1.645 yang digunakan untuk menguji signifikansi pada taraf kepercayaan 95%. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh negatif terhadap Kelelahan Emosional tidak didukung oleh data dan dinyatakan tidak terbukti.

Penelitian oleh Bao dan Zhong (2019) meneliti peran moderasi dari Persepsi Dukungan Organisasi antara *Hindrance Stressor* dan Kelelahan Emosional. Sedangkan Penelitian Alcover et al. (2018) meneliti pengaruh langsung dari Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kelelahan Emosional. Selain itu, Adams dan Mastracci (2019) juga meneliti pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Burnout. Ketiga penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi baik secara langsung terhadap Kelelahan Emosional maupun secara tidak langsung melalui peran moderasi. Sehingga hipotesis penelitian ini akan ditujukan untuk menjawab apakah Persepsi Dukungan Organisasi secara langsung berpengaruh negatif terhadap Kelelahan Emosional dan apakah Persepsi Dukungan Organisasi menjadi moderator dalam hubungan *Hindrance Stressor* dan Kelelahan Emosional. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan langsung antara Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kelelahan Emosional tidak terbukti.

H11. Persepsi Dukungan Organisasi memoderasi hubungan antara *Hindrance Stressor* terhadap Kelelahan Emosional

Sebagaimana uji efek moderasi yang telah dilakukan, seperti terlihat pada Tabel 5, diketahui bahwa nilai t-values dari variabel Moderasi, yaitu variabel interaksi antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan *Hindrance Stressor*, sebesar 7.20 sehingga terbukti bahwa peran moderasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kelelahan Emosional. Variabel Moderasi memiliki koefisien positif sedangkan variabel *Hindrance Stressor* memiliki nilai koefisien negatif sehingga keduanya bertolak belakang yang berarti bahwa hubungan yang saling melemahkan di antara variabel tersebut. Dengan demikian hipotesis bahwa Persepsi Dukungan Organisasi memoderasi hubungan antara *Hindrance Stressor* terhadap Kelelahan Emosional terbukti.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Bao dan Zhong (2019) yang juga meneliti peran moderasi dari Persepsi Dukungan Organisasi antara *Hindrance Stressor* dan Kelelahan Emosional. Sedangkan Penelitian Alcover et al. (2018) meneliti pengaruh langsung dari Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kelelahan Emosional. Selain itu, Adams dan Mastracci (2019) juga meneliti pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Burnout. Ketiga penelitian tersebut menunjukkan adanya peran Persepsi Dukungan Organisasi baik secara langsung terhadap Kelelahan Emosional maupun secara tidak langsung melalui peran moderasi. Sehingga sebagaimana penelitian terdahulu, penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Dukungan Organisasi menjadi moderator dalam hubungan *Hindrance Stressor* dan Kelelahan Emosional.

Tabel 5. Uji Moderasi dengan Software LISREL 8.8

Variabel]	Path Coefficient	T-Values	Nilai Koefisien
Moderasi (POS x HS)	0,56	7,20	Positif
Persepsi Dukungan Organisasi (POS)	-0,65	-8,37	Negatif
<i>Hindrance Stressor</i> (HS)	-0,03	-0,64	Negatif

5. Penutup

Kesimpulan

Hindrance Stressor tidak terbukti memiliki dampak negatif secara langsung terhadap Kesehatan Fisik dan Kesehatan Mental. Hal ini berarti bahwa *Hindrance Stressor* tidak serta merta dapat berpengaruh terhadap Kesehatan Fisik dan Mental melainkan memerlukan mediasi dalam jalur pengaruhnya. *Hindrance Stressor* terbukti memiliki dampak positif terhadap Kelelahan Emosional maupun Kesehatan Fisik dan Kesehatan Mental. Ini menunjukkan bahwa adanya persepsi stres penghambat dapat meningkatkan timbulnya kelelahan emosional pada para pegawai. Kelelahan Emosional terbukti berpengaruh negatif terhadap Kesehatan Fisik maupun Mental dan memediasi hubungan antara *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Fisik maupun Kesehatan Mental. Hal ini berarti bahwa kondisi kelelahan emosional yang tinggi dapat meningkatkan risiko gangguan kesehatan secara fisik maupun mental karyawan. Selain itu Kelelahan Emosional terbukti memediasi *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Fisik maupun Kesehatan Mental. Hal ini berarti bahwa terdapat jalur efektif antara *Hindrance Stressor* terhadap Kesehatan melalui Kelelahan Emosional. Persepsi Dukungan Organisasi terbukti memiliki efek moderasi yang melemahkan *Hindrance Stressor* terhadap Kelelahan Emosional. Hal ini menunjukkan bahwa adanya persepsi dukungan organisasi kepada para karyawan akan mengurangi efek dari *Hindrance Stressor* pada Kelelahan Emosional yang pada akhirnya akan menurunkan risiko gangguan pada Kesehatan Fisik maupun Kesehatan Mental.

Penelitian ini membuktikan teori pada studi sebelumnya. Pertama *Hindrance Stressor* terbukti berpengaruh secara positif terhadap Kelelahan Emosional. Kedua, Kelelahan Emosional terbukti memiliki peran mediasi terhadap hubungan *Hindrance Stressor* dan Kesehatan Fisik maupun Mental. Dan terakhir, Persepsi Dukungan Organisasi terbukti memoderasi hubungan antara *Hindrance Stressor* dan Kelelahan Emosional di mana Ketika Persepsi Dukungan Organisasi tinggi maka efek dari *Hindrance Stressor* terhadap Kelelahan Emosional melemah.

Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga mengenai praktik manajemen sumber daya manusia di sektor publik, khususnya dalam upaya meningkatkan kesehatan fisik dan mental pegawai melalui manajemen stres dan dukungan organisasi sektor publik seperti di lingkungan Otoritas Pajak Pusat. Profil demografis pegawai, yang sebagian besar berada dalam rentang usia produktif dan memiliki posisi sebagai staff menegaskan pentingnya manajemen

stress dan dukungan organisasi yang mampu menunjang kesehatan fisik maupun mental karyawan sehingga dapat memberikan kinerja terbaik dan kontribusi signifikan terhadap keberhasilan organisasi.

Daftar Pustaka

- Ahola, K., Väänänen, A., Koskinen, A., Kouvonen, A., & Shirom, A. (2005). Burnout as a predictor of all-cause mortality among industrial employees: A ten-year prospective register-linkage study. *Journal of Psychosomatic Research*, *69*(1), 51–57. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2009.12.002>
- Ahola, K., & Hakonen, J. (2007). Job strain, burnout, and depressive symptoms: A prospective study among dentists. *Journal of Affective Disorders*, *104*(1–3), 103–110. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2007.03.004>
- Alcover, C. M., Chambel, M. J., Fernández, J. J., & Rodríguez, F. (2018). Perceived organizational support–burnout–satisfaction relationship in workers with disabilities: The moderation of family support. *Scandinavian Journal of Psychology*, *59*(4), 451–461. <https://doi.org/10.1111/sjop.12448>
- American Psychological Association. (2024). Stress effects on the body. <https://www.apa.org/topics/stress/body>
- Banovcinova, L., & Baskova, M. (2014). Sources of work-related stress and their effect on burnout in midwifery. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *132*, 248–254. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.306>
- Bao, Y., Zhong, W. (2019). *How stress hinders health among Chinese public sector employees: the mediating role of emotional exhaustion and the moderating role of perceived organizational support*. *Int J Environ Res Public Health* *16*:4408.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands–resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, *86*(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, *71*(3), 500–507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Guan, S., Xiaerfuding, X., Ning, L., Lian, Y., Jiang, Y., Liu, J., & Ng, T. B. (2017). Effect of job strain on job burnout, mental fatigue and chronic diseases among civil servants in the Xinjiang Uygur Autonomous Region of China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *14*(8), 872. <https://doi.org/10.3390/ijerph14080872>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hao, S., Hong, W., Xu, H., Zhou, L., & Xie, Z. (2015). Relationship between resilience, stress and burnout among civil servants in Beijing, China: Mediating and moderating effect analysis. *Personality and Individual Differences*, *83*, 65–71. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2015.03.048>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, *44*(3), 513–524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Hurrell, J. J., Jr., Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (1998). *Measuring job stressors and strains: Where we have been, where we are, and where we need to go*. *Journal of Occupational Health Psychology*, *3*(4), 368–389. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.4.368>
- Kessler, R.C., Andrews, G., Colpe, L.J., Hiripi E., Mroczek, D.K., Normand, S.L.T., Walters, E.E., Zaslavsky, A.M. (2002) *Short screening scales to monitor population prevalences and trends in non-specific psychological distress*. *Psychol Med* *32*:959–976. <https://doi.org/10.1017/s0033291702006074>

- Kim, M., Beehr, T. A. (2018). Challenge and hindrance demands lead to employees' health and behaviours through intrinsic motivation. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 34(3), 367–378. <https://doi.org/10.1002/smi.2796>
- Kim, H., Ji, J., & Kao, D. (2011). Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study. *Social Work*, 56(3), 258–268. <https://doi.org/10.1093/sw/56.3.258>
- Kim, S. H., Lee, S. H., & Kim, H. J. (2011). Association between burnout and respiratory symptoms among Korean workers. *Journal of Occupational Health*, 53(5), 291–297. <https://doi.org/10.1539/joh.11-0012-OA>
- Kreitner, R., Kinicki, A. (2013). *Organizational Behavior 10th ed.* McGraw-Hill/Irwin.
- Li, Y., Yang, F., Zhang, W., & Zhang, Z. (2023). The mediating role of job satisfaction in the stressor–strain relationship among Chinese government employees. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10, 1–13. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-02386-3>
- Liu, B., Yang, K., & Yu, W. (2015). Work-related stressors and health-related outcomes in public service: Examining the role of public service motivation. *The American Review of Public Administration*, 45(6), 653–673. <https://doi.org/10.1177/0275074014524298>
- Madigan, D. J., Kim, L. E., Glandorf, H. L., & Kavanagh, O. (2023). *Teacher burnout and physical health: A systematic review.* *International Journal of Educational Research*, 119, Article 102173. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2023.102173>
- Maslach, C., Leiter, M.P. (2008) *Early predictors of job burnout and engagement.* *Applied Psychology*, 93(3), 498-512.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397> Annual Reviews
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498> PubMed+1ResearchGate+1
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311> PubMed+3ResearchGate+3Wiley Online Library+3
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (2008). *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Peterson, U., Demerouti, E., Bergström, G., Samuelsson, M., Åsberg, M., & Nygren, Å. (2009). Burnout and physical and mental health among Swedish healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing*, 65(1), 119–127. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04852.x>
- Williams, S., & Cooper, C. L. (1998). *Measuring occupational stress: Development of the Pressure Management Indicator.* *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 306–321. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.4.306>
- World Health Organization. (2024, October 10). *World Mental Health Day 2024: Mental health at work.* <https://www.who.int/campaigns/world-mental-health-day/2024>
- Xu, Z., & Yang, F. (2021). The impact of perceived organizational support on the relationship between job stress and burnout: A mediating or moderating role? *Current Psychology*, 40(1), 402–413. <https://doi.org/10.1007/s12144-018-9941-4>
- Yu, X., Wu, S., Chen, W., Zheng, W., Huang, M., Yang, L., & Zhou, S. (2021). Exploring the associations between perceived organizational support and job burnout among Chinese academic journal editors: A moderated mediation model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(22), 12167. <https://doi.org/10.3390/ijerph182212167>