



PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN WORK-LIFE BALANCE SEBAGAI PEMODERASI PADA KPP MADYA BANDAR LAMPUNG

Yolanda Permata Yanra^{*1}, Ni putu widya Rahayu²

Pascasarjana Universitas Bandar Lampung^{1,2}

Email: yolandapyanra@gmail.com

ABSTRACT

Employee performance plays a crucial role in supporting organizational effectiveness, particularly in public institutions that face high service demands and revenue targets. Excessive workload and work-related stress may reduce employee performance when they are not balanced by supportive working conditions. This study aims to examine the effects of workload and work stress on employee performance and to investigate the moderating role of Work-Life Balance among employees of KPP Madya Bandar Lampung. A quantitative research approach was employed using a survey method involving 112 employees selected through a census technique. The data were analyzed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The findings indicate that workload and work stress have a significant negative effect on employee performance. Furthermore, Work-Life Balance significantly moderates these relationships by mitigating the negative effects of workload and work stress on employee performance. These results suggest that maintaining a balance between work responsibilities and personal life contributes to sustaining employee productivity under demanding work conditions. Therefore, organizations are encouraged to implement policies that effectively manage workload, reduce work stress, and strengthen Work-Life Balance to enhance sustainable employee performance.

Keywords : Workload, Work Stress, Work-Life Balance, Employee Performance

ABSTRAK

Kinerja pegawai merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas pencapaian tujuan organisasi, khususnya pada instansi yang memiliki tuntutan pelayanan publik dan target penerimaan negara yang tinggi. Tingginya beban kerja dan stres kerja berpotensi menurunkan kualitas kinerja pegawai apabila tidak diimbangi dengan kondisi kerja yang mendukung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai serta menguji peran Work-Life Balance sebagai variabel moderasi pada pegawai KPP

*Madya Bandar Lampung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 112 pegawai yang dipilih menggunakan teknik sensus. Data dianalisis menggunakan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu, **Work-Life Balance** terbukti mampu memoderasi hubungan tersebut dengan memperlemah pengaruh negatif beban kerja maupun stres kerja terhadap kinerja pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi merupakan faktor yang berperan dalam menjaga produktivitas pegawai di tengah tingginya tuntutan pekerjaan. Oleh karena itu, organisasi perlu menerapkan kebijakan yang mendukung pengelolaan beban kerja, pengendalian stres kerja, serta penguatan Work-Life Balance guna meningkatkan kinerja pegawai secara berkelanjutan.*

Kata Kunci : *Beban Kerja, Stres Kerja, Work-Life Balance, Kinerja Pegawai.*

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan komponen utama dalam struktur pendapatan negara yang berperan penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembiayaan pembangunan nasional. Optimalisasi penerimaan pajak sangat bergantung pada efektivitas administrasi perpajakan yang dijalankan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui unit-unit kerjanya. Seiring dengan meningkatnya jumlah wajib pajak, berkembangnya kompleksitas transaksi ekonomi, serta transformasi digital administrasi perpajakan, organisasi dituntut untuk mampu mempertahankan kualitas pelayanan dan pengawasan. Kondisi tersebut menempatkan pegawai sebagai sumber daya strategis yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai target kinerja (Singh et al., 2019).

KPP Madya Bandar Lampung merupakan salah satu unit vertikal DJP yang memiliki tanggung jawab mengelola wajib pajak dengan karakteristik usaha dan transaksi yang relatif kompleks. Selain melaksanakan fungsi pelayanan, pengawasan, edukasi, dan penegakan kepatuhan perpajakan, pegawai juga dituntut mencapai target penerimaan negara yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Di sisi lain, implementasi sistem Coretax membawa perubahan terhadap proses bisnis administrasi perpajakan sehingga pegawai harus beradaptasi dengan sistem kerja baru tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Dinamika tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja pegawai perpajakan memiliki tingkat tuntutan yang semakin tinggi.

Tingginya tuntutan pekerjaan berpotensi meningkatkan beban kerja yang harus ditanggung pegawai (Bukit & Hapsara, 2023). Beban kerja tidak hanya berkaitan dengan banyaknya tugas yang harus diselesaikan, tetapi juga mencakup tekanan waktu, kecepatan penyelesaian pekerjaan, serta besarnya usaha yang harus

dikeluarkan untuk memenuhi target organisasi (Liu & Liu, 2022). Apabila kondisi tersebut berlangsung secara terus-menerus tanpa dukungan sumber daya yang memadai, pegawai berpotensi mengalami stres kerja. Stres yang berkepanjangan dapat memengaruhi kondisi fisik dan psikologis sehingga menurunkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas secara efektif serta berdampak pada penurunan kinerja organisasi (Song & Meier, 2018).

Dalam perspektif **Job Demands-Resources Theory (JD-R Theory)**, beban kerja merupakan bentuk *job demands* yang memerlukan usaha fisik maupun mental secara berkelanjutan, sedangkan stres kerja merupakan respons psikologis yang muncul ketika tuntutan pekerjaan dipersepsikan melebihi kapasitas individu (Diamantidis & Chatzoglou, 2019a). Teori ini menjelaskan bahwa tingginya tuntutan kerja dapat mengurangi energi dan motivasi pegawai apabila tidak diimbangi dengan sumber daya yang memadai. Sebaliknya, keberadaan sumber daya organisasi maupun sumber daya personal mampu membantu pegawai mempertahankan kesejahteraan psikologis sekaligus meningkatkan kinerja (Diamantidis & Chatzoglou, 2019b).

Salah satu sumber daya personal yang dinilai memiliki peran penting dalam menghadapi tekanan pekerjaan adalah *Work-Life Balance*. Konsep ini menggambarkan kemampuan individu dalam menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kehidupan di luar pekerjaan (Almatrooshi et al., 2016). Pegawai yang mampu mengelola keseimbangan tersebut cenderung memiliki kesempatan untuk memulihkan kondisi fisik dan mental, mengurangi tingkat stres, serta mempertahankan produktivitas kerja. Oleh karena itu, *Work-Life Balance* diperkirakan tidak hanya berpengaruh terhadap kinerja pegawai, tetapi juga mampu memperlemah dampak negatif beban kerja dan stres kerja terhadap pencapaian kinerja (Bruno et al., 2017).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja umumnya berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, sedangkan *Work-Life Balance* berkontribusi positif terhadap peningkatan produktivitas kerja. Meskipun demikian, hasil penelitian mengenai peran *Work-Life Balance* masih menunjukkan inkonsistensi. Sebagian penelitian menempatkannya sebagai variabel independen atau mediasi, sedangkan penelitian yang menguji perannya sebagai variabel moderasi masih relatif terbatas, khususnya pada organisasi sektor publik. Selain itu, penelitian sebelumnya di KPP Madya Bandar Lampung lebih banyak mengkaji faktor motivasi kerja dan budaya organisasi, sehingga hubungan antara beban kerja, stres kerja, dan *Work-Life Balance* terhadap kinerja pegawai masih belum banyak diteliti.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai serta menguji peran *Work-Life Balance* sebagai variabel pemoderasi pada KPP Madya Bandar Lampung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia melalui penerapan **Job Demands-Resources**

Theory, sekaligus menghasilkan rekomendasi bagi organisasi dalam menyusun kebijakan yang mampu mengelola beban kerja, mengurangi stres kerja, memperkuat keseimbangan kehidupan kerja, dan meningkatkan kinerja pegawai secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai dengan *Work-Life Balance* sebagai variabel moderasi. Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandar Lampung menggunakan pendekatan *cross-sectional*, sehingga pengumpulan data dilakukan pada satu periode waktu. Populasi penelitian berjumlah 112 pegawai aktif, dan seluruh anggota populasi dijadikan responden melalui teknik sensus agar mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi objek penelitian.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen organisasi, laporan resmi, dan berbagai literatur yang relevan. Instrumen penelitian mengadaptasi **Quantitative Workload Inventory (QWI)** untuk mengukur beban kerja, **Perceived Occupational Stress Scale (POS)** untuk mengukur stres kerja, **Work-Life Balance Scale** untuk mengukur *Work-Life Balance*, serta **Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)** untuk mengukur kinerja pegawai. Seluruh instrumen dipilih karena telah banyak digunakan dan memiliki validitas serta reliabilitas yang baik pada penelitian terdahulu.

Analisis data dilakukan menggunakan metode **Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)** dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Tahapan analisis meliputi statistik deskriptif, evaluasi model pengukuran (*outer model*) melalui pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk, serta evaluasi model struktural (*inner model*) melalui pengujian koefisien determinasi (R^2), ukuran efek (f^2), relevansi prediktif (Q^2), dan *model fit*. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik *bootstrapping* pada tingkat signifikansi 5%, sedangkan pengaruh moderasi *Work-Life Balance* dianalisis melalui pembentukan variabel interaksi untuk menguji kemampuannya dalam memoderasi hubungan antara beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 112 pegawai aktif KPP Madya Bandar Lampung dengan metode sensus sehingga seluruh populasi dijadikan responden. Analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil evaluasi model pengukuran menunjukkan seluruh konstruk telah

memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Nilai Average Variance Extracted (AVE) masing-masing variabel berada di atas 0,50, yaitu Beban Kerja sebesar 0,671, Stres Kerja 0,736, Work-Life Balance 0,712, dan Kinerja Pegawai 0,637. Seluruh nilai HTMT berada di bawah 0,90, sedangkan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability telah melampaui batas minimum yang dipersyaratkan. Dengan demikian, instrumen penelitian dinilai mampu mengukur setiap konstruk secara valid dan konsisten.

Evaluasi model struktural juga menunjukkan hasil yang memadai. Tidak ditemukan permasalahan multikolinearitas karena seluruh nilai Variance Inflation Factor (VIF) berada di bawah 3,00. Model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang kuat dengan nilai R^2 sebesar 0,837, yang berarti 83,7% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh beban kerja, stres kerja, Work-Life Balance, serta interaksi antarvariabel tersebut, sedangkan 16,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Selain itu, nilai SRMR sebesar 0,056 menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kesesuaian (good fit) yang baik.

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan koefisien jalur sebesar $-0,503$ ($t = 8,109$; $p < 0,001$). Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja cenderung menurunkan kinerja pegawai. Di sisi lain, stres kerja juga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan koefisien sebesar $-0,543$ ($t = 8,895$; $p < 0,001$). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa tekanan psikologis yang semakin tinggi menyebabkan penurunan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya secara optimal. Selanjutnya, Work-Life Balance terbukti memoderasi hubungan antara beban kerja dan kinerja pegawai ($\beta = 0,185$; $t = 3,888$; $p < 0,001$) maupun hubungan antara stres kerja dan kinerja pegawai ($\beta = 0,201$; $t = 4,314$; $p < 0,001$). Koefisien interaksi yang positif menunjukkan bahwa Work-Life Balance mampu memperlemah dampak negatif beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian mendukung perspektif Job Demands-Resources Theory yang menjelaskan bahwa beban kerja merupakan bentuk job demands yang dapat menguras sumber daya fisik maupun psikologis pegawai apabila tidak diimbangi dengan sumber daya pendukung. Pada KPP Madya Bandar Lampung, tingginya target penerimaan pajak, kompleksitas administrasi perpajakan, serta tuntutan adaptasi terhadap sistem Coretax meningkatkan intensitas pekerjaan sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelaksanaan tugas apabila berlangsung secara terus-menerus. Kondisi tersebut menjelaskan mengapa peningkatan beban kerja berhubungan dengan penurunan kinerja pegawai.

Temuan mengenai pengaruh negatif stres kerja menunjukkan bahwa tekanan psikologis menjadi faktor yang secara langsung memengaruhi kemampuan pegawai dalam mempertahankan produktivitas dan kualitas pekerjaan (Rivaldo & Nabella, 2023a). Pegawai yang mengalami tekanan kerja cenderung mengalami penurunan

konsentrasi, kelelahan emosional, serta berkurangnya kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Hasil ini memperkuat pandangan bahwa stres kerja merupakan respons terhadap tingginya tuntutan pekerjaan sehingga perlu dikelola secara sistematis melalui dukungan organisasi, komunikasi yang efektif, serta pembagian tugas yang proporsional (Rivaldo & Nabella, 2023b).

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa Work-Life Balance memiliki peran strategis sebagai faktor pelindung (buffer) terhadap pengaruh negatif beban kerja dan stres kerja (Atatsi et al., 2019). Pegawai yang mampu menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi memiliki kesempatan yang lebih baik untuk memulihkan kondisi fisik dan psikologis sehingga tetap mampu mempertahankan kinerja meskipun menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan Work-Life Balance tidak hanya memberikan manfaat bagi kesejahteraan pegawai, tetapi juga berkontribusi terhadap keberlangsungan kinerja organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu mengembangkan kebijakan yang mendukung pengelolaan beban kerja secara proporsional, memberikan fleksibilitas dalam pengaturan pekerjaan, memperkuat dukungan pimpinan, serta menciptakan lingkungan kerja yang memungkinkan pegawai menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi (Arimie & Oronsaye, 2020).

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di KPP Madya Bandar Lampung. Semakin tinggi tuntutan pekerjaan dan tingkat stres yang dialami pegawai, semakin besar kecenderungan terjadinya penurunan kinerja. Sebaliknya, **Work-Life Balance** terbukti berperan sebagai variabel pemoderasi yang mampu memperlemah pengaruh negatif beban kerja maupun stres kerja terhadap kinerja pegawai. Temuan ini mengindikasikan bahwa keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi menjadi faktor penting dalam menjaga produktivitas pegawai di tengah tingginya tuntutan pekerjaan. Dengan demikian, peningkatan kinerja pegawai tidak hanya memerlukan pengelolaan beban kerja dan pengendalian stres secara efektif, tetapi juga didukung oleh kebijakan organisasi yang mendorong terciptanya Work-Life Balance sehingga kinerja pegawai dapat dipertahankan secara optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Almatrooshi, B., Singh, S. K., & Farouk, S. (2016). Determinants of organizational performance: a proposed framework. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(6), 844–859. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2016-0038>

- Arimie, J. C., & Oronsaye, A. O. (2020). Assessing Employee Relations and Organizational Performance: A Literature Review. *International Journal of Applied Research in Business and Management*, 1(1), 1–17. <https://doi.org/10.51137/ijarbm.2020.1.1.1>
- Atatsi, E. A., Stoffers, J., & Kil, A. (2019). Factors affecting employee performance: a systematic literature review. *Journal of Advances in Management Research*, 16(3), 329–351. <https://doi.org/10.1108/JAMR-06-2018-0052>
- Bruno, B., Faggini, M., & Parziale, A. (2017). Motivation, Incentives and Performance: An Interdisciplinary Review. *International Journal of Business and Management*, 12(12), 29. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n12p29>
- Bukit, P., & Hapsara, O. (2023). The Effect of Training and Incentives on Work Motivation Which Implicates Employee Performances in the Regional Disaster Management Agency Office Merangin Regency. *Greenation International Journal of Economics and Accounting*, 1(2), 117–128. <https://doi.org/10.38035/gijea.v1i2>
- Diamantidis, A. D., & Chatzoglou, P. (2019a). Factors affecting employee performance: an empirical approach. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(1), 171–193. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2018-0012>
- Diamantidis, A. D., & Chatzoglou, P. (2019b). Factors affecting employee performance: an empirical approach. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(1), 171–193.
- Liu, W., & Liu, Y. (2022). The Impact of Incentives on Job Performance, Business Cycle, and Population Health in Emerging Economies. *Frontiers in Public Health*, 9, 1–14. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.778101>
- Rivaldo, Y., & Nabella, S. D. (2023a). Employee performance: Education, training, experience and work discipline. *Calitatea*, 24(193), 182–188.
- Rivaldo, Y., & Nabella, S. D. (2023b). Employee Performance: Education, Training, Experience and Work Discipline. *Quality - Access to Success*, 24(193), 182–188. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.193.20>
- Singh, S. K., Chen, J., Del Giudice, M., & El-Kassar, A.-N. (2019). Environmental ethics, environmental performance, and competitive advantage: Role of environmental training. *Technological Forecasting and Social Change*, 146, 203–211. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.05.032>
- Song, M., & Meier, K. J. (2018). Citizen Satisfaction and the Kaleidoscope of Government Performance: How Multiple Stakeholders See Government Performance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(4), 489–505. <https://doi.org/10.1093/jopart/muy006>