



ABSTRACT

PT. TELKOM DIVRE – IV Semarang tried to realize sense of comfortable condition and working environment for all employees so that they didn't feel pressed in the daily work. Pressed situation in working that felt by TELKOM employee's everyday can cause stress of working. If stress of working that experienced by TELKOM employees took place in the long period with deep intensity therefore can cause produce burnout directly.

Burnout on TELKOM employee's could seen through inside aspects such as: physical exhaustion, emotional exhaustion, and depersonalization where everything were analyzed one by one with demography variable that used in this research such as: sex, age, education level, working period, and marriage status. Therefore this experienced by TELKOM employee's from total burnout and aspects that seen from demography variable.

Burnout data of employees were earned by spreading questionnaire to one hundred respondents and from back questionnaire found about seventy questionnaires that decent to be processed anymore. For earning burnout data and burnout aspects had explained into burnout questionnaire items to know burnout rate that experienced by TELKOM employee's based on demography variable. Burnout aspects that used quoted from Maslach and Jackson (1986) and than questionnaire data were processed with using cross tabulation.

Finally, in this research earned conclusions that burnout rate which experienced TELKOM employee's based on demography variable the result could distinguish burnout rate among each demography variable based on used category were: very low, low, moderate, high, and very high. Therefore required cooperation among human resource division with management department seek for the way in order to can handle burnout that experienced by TELKOM employee's.

Keywords: burnout, physical exhaustion, emotional exhaustion, depersonalization, demography variable, divre IV



INTISARI

PT. TELKOM Divre-IV Semarang berusaha untuk dapat mewujudkan suatu kondisi dan lingkungan kerja yang memberikan rasa nyaman bagi seluruh karyawannya sehingga mereka tidak merasa tertekan di dalam bekerja sehari-hari. Situasi tertekan di dalam bekerja yang dirasakan oleh karyawan TELKOM setiap harinya dapat mengakibatkan stres kerja. Apabila stres kerja yang dialami oleh karyawan TELKOM ini berlangsung dalam jangka waktu lama dengan intensitas yang dalam maka secara langsung dapat mengakibatkan timbulnya *burnout*.

Burnout pada karyawan TELKOM dapat dilihat melalui aspek-aspek yang ada di dalamnya seperti: lelah fisik, lelah emosional, dan depersonalisasi dimana kesemuanya dianalisis satu persatu dengan variabel demografi yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, masa kerja, dan status perkawinan. Oleh karena itu dalam penelitian deskriptif ini bertujuan agar dapat menganalisa tingkat *burnout* yang dialami oleh karyawan TELKOM berdasarkan dari *burnout* secara keseluruhan maupun dari aspek-aspeknya ditinjau dari variabel demografi.

Data mengenai *burnout* pada karyawan diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dan dari kuesioner yang kembali terdapat 70 kuesioner yang layak untuk diproses lebih lanjut. Untuk memperoleh data tentang *burnout* dan aspek-aspek *burnout* ini telah dijabarkan ke dalam item-item kuesioner *burnout* untuk mengetahui tingkatan *burnout* yang dialami oleh karyawan TELKOM berdasarkan variabel demografi. Aspek-aspek *burnout* yang digunakan dikutip dari Maslach dan Jackson (1986) dan data kuesioner diproses dengan menggunakan tabulasi silang.

Pada akhirnya dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa tingkat *burnout* yang dialami oleh karyawan TELKOM ditinjau dari variabel demografi hasilnya dapat membedakan tingkatan *burnout* antar masing-masing variabel demografi berdasarkan kategori yang digunakan yaitu: sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi. Oleh karena itu dibutuhkan kerjasama antara divisi sumber daya manusia dengan pihak manajemen untuk mengupayakan suatu cara agar dapat mengatasi *burnout* yang dialami oleh karyawan TELKOM.

Kata kunci: *burnout*, kelelahan fisik, kelelahan emosional, depersonalisasi, variabel demografi, divre IV.