

# HUBUNGAN KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN BEBAN KERJA TERHADAP TINGKAT BURNOUT PADA AGENT OUTBOUND CALL PT TELKOM TBK DIVISI REGIONAL IV

**ACHMAD YANI -- E2A308001  
(2010 - Skripsi)**

Burnout adalah keadaan stres yang di alami dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup tinggi, di tandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang menyebabkan individu merasa terpisah dari lingkungannya. Dalam melaksanakan tugas menawarkan produk dengan cara menghubungi pelanggan, agent outbound call menemui berbagai permasalahan dan tuntutan yang berhubungan dengan pencapaian target penjualan yang terdaftar dalam satu hari. Hal tersebut dapat menimbulkan tekanan sehingga stres bila agent tidak mampu mengatasinya dan bila dibiarkan terus menerus dalam jangka panjang maka dapat menimbulkan burnout. Menurut Farber faktor yang dapat menyebabkan burnout yaitu karakteristik individu (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan dan kepribadian) dan beban kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan karakteristik individu dan beban kerja terhadap tingkat burnout pada agent outbound call. Jenis penelitian yang digunakan adalah explanatory research dengan metode survei dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian adalah agent outbound call yang bekerja di PT Telkom Tbk Divisi Regional IV dengan jumlah populasi 112 orang dengan rumus sampel minimal diperoleh sampel penelitian sebanyak 60 orang. Hasil penelitian dengan uji Chi-Square menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara jenis kelamin (p-value 0,039), kepribadian (p-value 0,004) dan beban kerja ((p-value 0,001) dengan tingkat burnout pada agent outbound call. Namun tidak ada hubungan yang bermakna antara umur (p-value 1,000), tingkat pendidikan (p-value 0,38) dan status perkawinan (p-value 0,759) terhadap tingkat burnout pada agent outbound call PT Telkom Tbk Divisi Regional IV.

**Kata Kunci:** burnout, karakteristik individu, beban kerja