

Hubungan antara *Job Demands* dan *Technostress* dengan Tingkat *Burnout* pada Karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan

The Relationship Between Job Demands and Technostress with Burnout Levels Among Employees of PT Telkom Infrastruktur Indonesia in Medan City

Duwi Cahya Aleida¹, Halinda Sari Lubis²

^{1,2}Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Sumatera Utara
Email: cahyaaleida@gmail.com

Abstrak

Perkembangan sistem kerja berbasis digital telah meningkatkan tuntutan kerja dan penggunaan teknologi yang berpotensi menyebabkan *burnout* pada pekerja, khususnya di sektor telekomunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *job demands* dan *technostress* dengan tingkat *burnout* pada karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia di Kota Medan. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian berjumlah 55 karyawan dan seluruh anggota populasi dijadikan sampel menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan *Job Demands-Resources Questionnaire* (JD-RQ), *Technostress Creators Scale*, dan *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI). Analisis data dilakukan menggunakan uji *Spearman Rank Correlation* dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan antara *job demands* dengan *burnout*, dengan nilai $p = 0,001$ dan koefisien korelasi $r = 0,750$. Selain itu, terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan antara *technostress* dengan *burnout*, dengan nilai $p = 0,001$ dan koefisien korelasi $r = 0,687$. *Job demands* dan *technostress* yang tinggi berhubungan dengan peningkatan *burnout*. Perusahaan disarankan untuk memperkuat upaya pencegahan *burnout* melalui optimalisasi evaluasi beban kerja yang mempertimbangkan kondisi kerja aktual, pemberian pelatihan penggunaan sistem digital secara berkala, serta penguatan upaya pemulihan karyawan melalui optimalisasi pemanfaatan cuti tahunan dan pengelolaan komunikasi pekerjaan di luar jam kerja.

Kata kunci: *Job demands*; *technostress*; *burnout*; karyawan

Abstract

The development of digital-based work systems has increased job demands and technology use, which may lead to burnout among workers, particularly in the telecommunications sector. This study aimed to determine the relationship between job demands and technostress with burnout levels among employees of PT Telkom Infrastruktur Indonesia in Medan. This study employed a quantitative cross-sectional design. The population consisted of 55 employees, and all members of the population were selected as samples using a total sampling technique. Data were collected using the Job Demands-Resources Questionnaire (JD-RQ), Technostress Creators Scale, and Oldenburg Burnout Inventory (OLBI). Data analysis was conducted using the Spearman Rank Correlation test with a significance level of 0.05. The results showed a significant and strong positive relationship between job demands and burnout, with a p -value = 0.001 and a correlation coefficient of $r = 0.750$. In addition, a significant and strong positive relationship was also found between technostress and burnout, with a p -value = 0.001 and a correlation coefficient of $r = 0.687$. High job demands and technostress were associated with increased burnout. The company is advised to strengthen burnout prevention efforts by optimizing workload evaluations that take actual working conditions into account, providing regular training on the use of digital systems, and enhancing employee recovery initiatives through the optimal utilization of annual leave and better management of work-related communication outside working hours.

Keywords: *Job demands*; *technostress*; *burnout*; employees

*Corresponding Author: Duwi Cahya Aleida Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia

E-mail : cahyaaleida@gmail.com

Doi : 10.35451/jkg.v9i1.3899

Received : September 10, 2026. Accepted: September 23, 2026. Published: Oktober 30, 2026

Copyright (c) 2026 Duwi Cahya Aleida Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan digitalisasi telah mengubah pola kerja secara signifikan, termasuk dalam aspek keselamatan dan kesehatan kerja [1]. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pekerjaan dilakukan dengan lebih cepat, efisien, dan terintegrasi. Namun, di sisi lain, digitalisasi juga meningkatkan tuntutan pekerjaan serta intensitas penggunaan teknologi dalam aktivitas kerja sehari-hari. Kondisi tersebut menimbulkan risiko psikososial berupa peningkatan beban kerja, konektivitas yang berlangsung secara terus-menerus, serta tuntutan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang berpotensi memicu burnout pada pekerja [2]. Situasi ini menunjukkan bahwa peningkatan tuntutan kerja dan tekanan akibat penggunaan teknologi menjadi tantangan dalam mewujudkan pekerjaan yang layak, aman, sehat, dan berkelanjutan, sebagaimana ditargetkan dalam Sustainable Development Goals (SDGs) ke-8 tentang Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi.

Burnout merupakan sindrom psikologis yang timbul akibat stres kerja kronis yang tidak berhasil dikelola secara efektif [3]. Dalam Job Demands–Resources (JD-R) Theory, burnout ditandai dengan munculnya exhaustion dan disengagement yang berkembang melalui health impairment process, yaitu proses ketika tuntutan pekerjaan yang tinggi secara terus-menerus menguras sumber daya fisik maupun psikologis pekerja. Salah satu komponen utama yang berperan adalah job demands, yang meliputi work pressure, emotional demands, cognitive demands, role conflict, dan hassles [4]. Seiring dengan perkembangan digitalisasi, muncul pula bentuk tuntutan baru berupa technostress, yaitu tekanan psikologis akibat penggunaan teknologi yang ditandai oleh techno-overload, techno-invasion, techno-complexity, techno-uncertainty, dan techno-insecurity [5]. Technostress merupakan bentuk stres kerja yang tidak hanya tercermin dalam kelelahan mental, tetapi juga dapat ditandai dengan peningkatan kecemasan dan penurunan kinerja, terutama ketika karyawan dituntut untuk selalu responsif dan terhubung dengan berbagai sistem teknologi [6]. Berbagai tuntutan tersebut dapat meningkatkan beban kognitif dan emosional pekerja sehingga mempercepat terjadinya burnout [7].

Masalah burnout semakin mendapat perhatian karena berdampak terhadap kesehatan pekerja maupun kinerja organisasi. Kondisi ini dapat menurunkan produktivitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan kerja, serta meningkatkan risiko kesalahan kerja dan absensi [8]. Laporan Gallup State of the Global Workplace 2025 menunjukkan bahwa hampir 40% pekerja di dunia mengalami stres kerja dan kelelahan mental yang tinggi. Di Indonesia, sekitar 21% pekerja juga dilaporkan mengalami tekanan emosional dalam aktivitas kerja sehari-hari [9]. Sejalan dengan meningkatnya risiko psikososial di lingkungan kerja, Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 5 Tahun 2018 menegaskan bahwa faktor psikologi kerja, seperti beban kerja berlebih, konflik peran, dan ketidakjelasan peran, perlu diidentifikasi dan dikendalikan sebagai bagian dari upaya perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) [10].

Sektor telekomunikasi merupakan salah satu sektor yang mengalami transformasi digital secara pesat. Berdasarkan hasil identifikasi awal melalui wawancara dengan beberapa karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan, ditemukan kondisi kerja yang berkaitan dengan job demands, technostress, dan burnout. Aktivitas kerja karyawan didominasi oleh penggunaan sistem dan aplikasi digital, seperti pengelolaan layanan operasional, pemantauan kualitas jaringan, input dan pengelolaan data pekerjaan, verifikasi dokumen, serta pelaporan hasil pekerjaan lapangan. Kondisi tersebut menuntut karyawan untuk menggunakan beberapa aplikasi, memahami sistem digital, merespons instruksi dengan cepat, serta tetap teliti dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini menunjukkan adanya tuntutan kerja yang berkaitan dengan tekanan pekerjaan, beban kognitif, dan kebutuhan untuk mempertahankan konsentrasi selama bekerja.

Selain tuntutan dalam pelaksanaan pekerjaan, hasil wawancara awal juga menunjukkan bahwa keterhubungan dengan pekerjaan tidak selalu berakhir pada jam kerja formal. Beberapa karyawan menyampaikan bahwa pekerjaan dan komunikasi terkait pekerjaan masih dapat berlangsung di luar jam kerja sehingga waktu istirahat berkurang dan proses pemulihan energi menjadi kurang optimal. Di sisi lain, tuntutan pencapaian target kerja,

keterbatasan sumber daya, dan kebutuhan untuk melakukan beberapa pekerjaan secara bersamaan turut meningkatkan tekanan yang dirasakan karyawan dalam bekerja.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa job demands maupun technostress berhubungan dengan peningkatan burnout. Alfiando dan Asjari menemukan bahwa work demands berhubungan dengan technostress [11]. Umita dan Chrisnalia menemukan bahwa technostress berkontribusi terhadap burnout [12]. Temuan serupa juga ditunjukkan oleh penelitian Sukardi dan Daniel, yang menemukan bahwa job demands berhubungan dengan peningkatan burnout [13]. Namun, dalam konteks lingkungan kerja digital, penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan job demands dan technostress dengan burnout pada karyawan perusahaan telekomunikasi di Indonesia masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan job demands dan technostress dengan tingkat burnout pada karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan..

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan analitik observasional dan desain cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di PT Telkom Infrastruktur Indonesia Wilayah I yang berlokasi di Jalan Prof. H. M. Yamin No. 2, Kelurahan Kesawan, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara, pada Januari hingga Mei 2026. Populasi penelitian terdiri atas seluruh karyawan yang menjalankan aktivitas kerja berbasis teknologi dan sistem digital, yaitu sebanyak 55 orang. Seluruh anggota populasi dijadikan sampel dengan menggunakan teknik total sampling. Variabel independen dalam penelitian ini adalah job demands dan technostress, sedangkan variabel dependen adalah burnout. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan dan berbagai literatur ilmiah yang relevan.

Pengukuran variabel penelitian dilakukan dengan menggunakan tiga instrumen. Job demands diukur menggunakan Job Demands–Resources Questionnaire (JD-RQ), yang mencakup lima dimensi, yaitu work pressure, emotional demands, cognitive demands, role conflict, dan hassles, dengan skala Likert 1–5. Skor job demands dikategorikan menjadi tiga tingkat, yaitu rendah (23–53), sedang (54–84), dan tinggi (85–115). Technostress diukur menggunakan Technostress Creators Scale, yang terdiri atas lima dimensi, yaitu techno-overload, techno-invasion, techno-complexity, techno-uncertainty, dan techno-insecurity, dengan skala Likert 1–4. Skor technostress dikategorikan menjadi rendah (22–44), sedang (45–66), dan tinggi (67–88). Sementara itu, burnout diukur menggunakan Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), yang mencakup dua dimensi, yaitu exhaustion dan disengagement, dengan skala Likert 1–4. Skor burnout dikategorikan menjadi rendah (16–32), sedang (33–48), dan tinggi (49–64).

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi dan persentase setiap variabel penelitian, yaitu job demands, technostress, dan burnout. Selanjutnya, analisis bivariat dilakukan menggunakan uji korelasi Spearman's rank dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) untuk menganalisis hubungan antara job demands dan technostress dengan burnout. Apabila nilai p-value kurang dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara variabel independen dan variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai p-value lebih besar atau sama dengan 0,05, maka H_0 tidak ditolak, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen tidak signifikan secara statistik. Selain berdasarkan nilai signifikansi, kekuatan hubungan antarvariabel diinterpretasikan berdasarkan nilai koefisien korelasi (r_s). Nilai koefisien korelasi absolut sebesar 0,00–0,199 menunjukkan hubungan sangat rendah, 0,20–0,399 menunjukkan hubungan rendah, 0,40–0,599 menunjukkan hubungan sedang, 0,60–0,799 menunjukkan hubungan kuat, dan 0,80–1,000 menunjukkan hubungan sangat kuat.

3. HASIL

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan berada pada kategori sedang untuk ketiga variabel yang diteliti. Distribusi frekuensi tingkat *job demands*, *technostress*, dan *burnout* pada karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tingkat *Job Demands*, *Technostress*, dan *Burnout* pada Karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan

Variabel	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<i>Job Demands</i>	Rendah	7	12,7
	Sedang	32	58,2
	Tinggi	16	29,1

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tingkat *Job Demands*, *Technostress*, dan *Burnout* pada Karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan

Variabel	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<i>Technostress</i>	Rendah	4	7,3
	Sedang	42	76,4
	Tinggi	9	16,3
<i>Burnout</i>	Rendah	13	23,7
	Sedang	30	54,5
	Tinggi	12	21,8
Total		55	100,0

Berdasarkan Tabel 1, variabel *job demands*, kategori sedang memiliki proporsi sebesar 58,2%, dengan dimensi *work pressure* dan *cognitive demand* sebagai dimensi yang paling dominan. Pada variabel *technostress*, kategori sedang mencapai 76,4%, dengan dimensi *techno-overload*, *techno-invasion*, dan *techno-uncertainty* sebagai dimensi yang paling dominan. Sementara itu, pada variabel *burnout*, kategori sedang sebesar 54,5%, dengan dimensi *exhaustion* sebagai dimensi yang paling dominan.

Tabel 2. Hubungan *Job Demands* dengan *Burnout* pada Karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan

	<i>Burnout</i> (Y)		
	N	<i>p-value</i>	r
<i>Job Demands</i> (X1)	55	0,000	0,750

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji hipotesis menggunakan *Spearman Rank Correlation* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *job demands* dan *burnout* pada karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan, dengan nilai *p-value* = 0,000 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,750 menunjukkan bahwa hubungan antara *job demands* dan *burnout* berada pada kategori kuat dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *job demands* yang dirasakan karyawan, semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang dialami.

Tabel 3. Hubungan *Technostress* dengan *Burnout* pada Karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan

	<i>Burnout</i> (Y)		
	N	<i>p-value</i>	r
<i>Technostress</i> (X2)	55	0,000	0,687

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan bahwa hasil uji korelasi *Spearman Rank* antara *technostress* dan *burnout* menghasilkan nilai *p-value* = 0,000 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil tersebut menunjukkan adanya

hubungan yang signifikan antara *technostress* dan *burnout* pada karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan. Nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,687 menunjukkan bahwa hubungan ke dua variabel berada pada kategori kuat dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *technostress* yang dialami karyawan, semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang dirasakan.

Berdasarkan nilai koefisien korelasi, *job demands* memiliki kekuatan hubungan yang sedikit lebih tinggi dengan *burnout* dibandingkan *technostress*. Meskipun ke dua variabel menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan korelasi yang sama-sama tergolong kuat, nilai koefisien korelasi *job demands* ($r = 0,750$) lebih tinggi daripada *technostress* ($r = 0,687$).

4. PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Job Demands pada Karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan memiliki tingkat job demands dalam kategori sedang (58,2%). Dimensi work pressure dan cognitive demands merupakan dimensi yang paling dominan. Tingginya work pressure berkaitan dengan tuntutan penyelesaian pekerjaan dalam waktu singkat, terutama pada divisi Engineering & Deployment, Network Operation, dan Service Operation yang bertanggung jawab atas pembangunan infrastruktur, pemeliharaan jaringan, serta penanganan gangguan layanan sesuai target yang ditetapkan. Sementara itu, divisi Performance & Shared Service, Inventory & Data Governance, dan Sales Support menghadapi tekanan akibat tingginya volume pengelolaan data, penyusunan laporan, serta koordinasi administrasi yang harus diselesaikan secara cepat dan akurat. Tekanan tersebut dapat meningkat ketika terjadi gangguan jaringan, lonjakan permintaan layanan, maupun keterbatasan sumber daya manusia.

Di sisi lain, dominannya dimensi cognitive demands menunjukkan bahwa pekerjaan menuntut konsentrasi, ketelitian, kemampuan analitis, dan pengambilan keputusan secara cepat dalam memantau jaringan, mengoperasikan sistem digital, serta memastikan keakuratan data operasional. Meskipun dimensi emotional demands, role conflict, dan hassles juga dirasakan oleh karyawan, intensitasnya relatif lebih rendah dibandingkan dengan kedua dimensi tersebut. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Bakker dalam kerangka Job Demands–Resources (JD-R) Theory, yang menjelaskan bahwa job demands dapat berupa tuntutan fisik, psikologis, sosial, maupun organisasional yang membutuhkan usaha berkelanjutan dan dapat menguras energi pekerja. Apabila tuntutan tersebut tidak diimbangi dengan sumber daya kerja yang memadai, risiko burnout dapat meningkat [4]. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Bauer dan Lehmann yang menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan yang melibatkan tekanan mental dan konsentrasi tinggi berkaitan dengan peningkatan stres kerja dan kelelahan psikologis. Kondisi tersebut dapat menghambat pemulihan mental pekerja dan meningkatkan kerentanan terhadap burnout [14].

4.2 Gambaran Technostress pada Karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan

Pada variabel technostress, sebagian besar karyawan berada dalam kategori sedang (76,4%). Dimensi techno-overload, techno-invasion, dan techno-uncertainty merupakan dimensi yang paling dominan. Dominannya techno-overload menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital berkaitan dengan tuntutan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang lebih singkat dengan volume pekerjaan yang lebih besar. Kondisi ini terutama ditemukan pada karyawan divisi Network Operation serta Performance & Shared Service yang bergantung pada berbagai aplikasi, sistem pemantauan, dasbor operasional, dan platform pelaporan digital.

Di sisi lain, techno-invasion tercermin dari masih adanya tuntutan untuk memantau informasi pekerjaan, merespons pesan, dan menindaklanjuti pekerjaan di luar jam kerja. Kondisi tersebut terutama berkaitan dengan karakteristik pekerjaan pada divisi yang berhubungan langsung dengan operasional layanan, seperti Network Operation, Engineering & Deployment, dan Service Operation. Sementara itu, techno-uncertainty muncul seiring dengan pembaruan sistem, perangkat lunak, dan teknologi jaringan yang mengharuskan karyawan terus beradaptasi dengan prosedur maupun fitur baru. Sebaliknya, dimensi techno-complexity dan techno-insecurity

relatif lebih rendah karena sebagian besar karyawan telah terbiasa menggunakan teknologi digital dalam pelaksanaan pekerjaannya.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Yahya dan Suminar serta Harunavamwe yang menjelaskan bahwa peningkatan tuntutan penggunaan teknologi dan perubahan teknologi secara berkelanjutan dapat memicu technostress [15,16]. Dalam konteks penelitian ini, dominannya techno-overload, techno-invasion, dan techno-uncertainty menunjukkan bahwa tekanan akibat teknologi tidak hanya berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan melalui sistem digital, tetapi juga dengan batas keterhubungan kerja dan tuntutan adaptasi terhadap perubahan teknologi.

4.3 Gambaran Burnout pada Karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan mengalami burnout dalam kategori sedang (54,5%), dengan dimensi exhaustion lebih dominan dibandingkan disengagement. Dimensi exhaustion tercermin dari rasa lelah sebelum bekerja, kelelahan emosional selama bekerja, serta berkurangnya energi setelah pekerjaan selesai. Kondisi ini paling banyak ditemukan pada karyawan divisi Network Operation yang bertanggung jawab atas pemantauan jaringan, penanganan gangguan, dan pengawasan operasional secara berkelanjutan.

Sementara itu, dimensi disengagement ditandai dengan kejenuhan terhadap pekerjaan yang bersifat rutin dan berulang. Kondisi ini terutama ditemukan pada divisi Inventory & Data Governance, Network Operation, serta Performance & Shared Service yang aktivitasnya didominasi oleh pemantauan, pengelolaan data, dan penyusunan laporan melalui sistem digital.

Dominannya dimensi exhaustion mengindikasikan bahwa kelelahan fisik dan psikologis merupakan aspek yang perlu mendapat perhatian dalam upaya pengendalian burnout pada karyawan. Kondisi ini diduga berkaitan dengan belum optimalnya pemulihan energi setelah bekerja, termasuk dalam pemanfaatan waktu istirahat dan cuti. Namun, keterkaitan tersebut perlu ditafsirkan secara hati-hati apabila belum diukur secara langsung dalam penelitian. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ribeiro yang mengidentifikasi exhaustion sebagai salah satu gejala utama burnout pada pekerja yang menghadapi tuntutan kerja dan tekanan teknologi tinggi [17]. Sementara itu, tingkat disengagement yang relatif lebih rendah menunjukkan bahwa aspek pelepasan diri dari pekerjaan tidak sedominan aspek kelelahan. Temuan ini dapat menjadi bahan pembahasan lebih lanjut dengan mengacu pada penelitian Taris dan Schaufeli mengenai hubungan antara tuntutan kerja, kelelahan, dan keterikatan pekerja terhadap pekerjaannya [18].

4.4 Hubungan Job Demands dengan Burnout

Hasil uji korelasi Spearman's rank menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara job demands dan burnout ($r_s = 0,750$; $p = 0,000$). Nilai koefisien korelasi tersebut menunjukkan hubungan yang kuat. Artinya, semakin tinggi tingkat job demands, semakin tinggi pula kecenderungan tingkat burnout pada karyawan dalam penelitian ini.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sukardi dan Daniel yang menemukan hubungan positif antara job demands dan burnout pada karyawan [13]. Penelitian Zeng dan Hu juga menunjukkan adanya hubungan positif antara tekanan kerja yang tinggi (high work pressure) dan job burnout. Tingginya beban kerja, tekanan waktu, serta tuntutan pekerjaan yang berlangsung secara terus-menerus dapat meningkatkan kelelahan fisik dan psikologis pekerja sehingga berkaitan dengan meningkatnya risiko burnout [19].

Jika ditinjau berdasarkan Job Demands–Resources Theory, hasil penelitian ini sejalan dengan konsep health impairment process, yaitu proses ketika tuntutan pekerjaan yang tinggi menguras sumber daya fisik dan psikologis pekerja sehingga dapat meningkatkan risiko burnout [4]. Dalam konteks PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan, dominannya dimensi work pressure dan cognitive demands berkaitan dengan karakteristik pekerjaan yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan ketelitian dalam mendukung operasional layanan infrastruktur

telekomunikasi. Apabila tuntutan tersebut berlangsung secara berkelanjutan tanpa disertai pemulihan energi yang memadai, kelelahan fisik dan mental karyawan dapat meningkat.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa job demands merupakan variabel yang memiliki hubungan kuat dengan burnout pada karyawan yang diteliti. Meskipun demikian, karena penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, hasil tersebut tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan hubungan sebab-akibat secara langsung.

4.5 Hubungan Technostress dengan Burnout

Hasil uji korelasi Spearman's rank menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara technostress dan burnout ($r_s = 0,687$; $p = 0,000$). Nilai koefisien tersebut menunjukkan hubungan yang kuat. Artinya, semakin tinggi tingkat technostress, semakin tinggi pula kecenderungan tingkat burnout pada karyawan dalam penelitian ini.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Hernández yang menunjukkan bahwa technostress memiliki hubungan positif dan signifikan dengan burnout pada pekerja jarak jauh ($r = 0,62$; $p < 0,01$) [20]. Selain itu, penelitian Umita dan Chrisnalia menemukan bahwa burnout memediasi hubungan antara technostress dan job performance secara signifikan ($p = 0,001$; $p < 0,05$) [12]. Temuan tersebut menunjukkan bahwa tekanan yang berkaitan dengan penggunaan teknologi perlu diperhatikan karena dapat berkaitan dengan kondisi psikologis dan kinerja karyawan.

Dalam penelitian ini, penggunaan teknologi dalam pekerjaan tidak hanya memberikan kemudahan dalam penyelesaian tugas, tetapi juga berpotensi menjadi sumber tekanan psikologis. Tekanan tersebut dapat muncul dalam bentuk tuntutan untuk bekerja lebih cepat, tetap terhubung dengan pekerjaan di luar jam kerja, serta terus beradaptasi dengan perubahan teknologi. Apabila kondisi tersebut berlangsung secara berkelanjutan, energi fisik dan mental karyawan dapat terkuras sehingga meningkatkan risiko burnout. Hubungan tersebut dapat dipahami melalui karakteristik dimensi technostress yang dominan dalam penelitian ini, yaitu techno-overload, techno-invasion, dan techno-uncertainty. Tuntutan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam waktu singkat, keterhubungan dengan pekerjaan di luar jam kerja, dan kebutuhan untuk menyesuaikan diri dengan pembaruan teknologi dapat menambah beban yang dirasakan karyawan. Apabila tidak diimbangi dengan sumber daya kerja dan kesempatan pemulihan yang memadai, kondisi tersebut berpotensi berkaitan dengan peningkatan kelelahan fisik dan psikologis.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara technostress dan burnout pada karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan. Namun, sebagaimana hubungan antara job demands dan burnout, hasil ini menunjukkan hubungan statistik dan bukan bukti bahwa technostress secara langsung menyebabkan burnout.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa job demands dan technostress memiliki hubungan yang positif, signifikan, dan kuat dengan burnout pada karyawan PT Telkom Infrastruktur Indonesia Kota Medan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat job demands dan technostress yang dialami karyawan, semakin tinggi pula tingkat burnout yang dirasakan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan upaya pencegahan untuk meminimalkan risiko burnout melalui pengelolaan tuntutan kerja, peningkatan kemampuan adaptasi terhadap teknologi, dan penguatan kesejahteraan karyawan. Pengelolaan tuntutan kerja dapat dilakukan dengan mengevaluasi beban kerja berdasarkan volume pekerjaan, target penyelesaian, kompleksitas tugas, serta pembagian tugas antarpegawai agar beban kerja lebih proporsional. Selain itu, pelatihan penggunaan sistem digital dan teknologi perlu diberikan secara berkala, terutama ketika terjadi pembaruan sistem atau penerapan teknologi baru, sehingga karyawan dapat beradaptasi dengan lebih baik. Upaya pemulihan energi dan peningkatan kesejahteraan karyawan juga perlu diperhatikan melalui optimalisasi pemanfaatan cuti tahunan, pengaturan komunikasi terkait pekerjaan di luar jam kerja secara lebih bijaksana, serta penyelenggaraan kegiatan rekreasi atau gathering secara berkala untuk membantu mengurangi kejenuhan kerja dan mendukung pemulihan kondisi fisik maupun psikologis karyawan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian serta penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Maulana, A., Abdurrafi, A., Fhandika, & Moikodom pit, E. A. (2025). Etika K3 di era digital: Pelatihan interaktif berbasis teknologi untuk meningkatkan budaya keselamatan kerja. *Jurnal Mirai Management*, 10(1), 651–657. <https://doi.org/10.37531/mirai.v10i1.9070>
- [2] Marsh, E., Vallejos, E. P., & Spence, A. (2024). Digital workplace technology intensity: Qualitative insights on employee wellbeing impacts of digital workplace job demands. *Frontiers in Organizational Psychology*, 2, Article 1392997. <https://doi.org/10.3389/forgp.2024.1392997>
- [3] Demerouti, E. (2024). Burnout: A comprehensive review. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 78(4), 492–504. <https://doi.org/10.1007/s41449-024-00452-3>
- [4] Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. (2023). Job demands–resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25–53. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- [5] Kumar, P. S. (2024). Technostress: A comprehensive literature review on dimensions, impacts, and management strategies. *Computers in Human Behavior Reports*, 16, Article 100475. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2024.100475>
- [6] Sharma, R. (2024). Technostress in the digital world: Impact on employee work performance and mental health. *Journal of Business Management and Information System*, 11(2), 64–73. <https://doi.org/10.48001/jbmis.1102005>
- [7] Pansini, M., Buonomo, I., De Vincenzi, C., Ferrara, B., & Benevene, P. (2023). Positioning technostress in the JD-R model perspective: A systematic literature review. *Healthcare*, 11(3), Article 446. <https://doi.org/10.3390/healthcare11030446>
- [8] National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine. (2025). Impact of burnout on the STEMM workforce: Proceedings of a workshop. National Academies Press. <https://doi.org/10.17226/29078>
- [9] Gallup. (2025). State of the global workplace: 2025 report. Gallup, Inc. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
- [10] Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik

Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Lingkungan Kerja. Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia.

- [11] Alfianto, I., & Asjari, F. (2025). Pengaruh work demands terhadap technostress melalui employee well-being karyawan. *Majalah Ekonomi: Telaah Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 31(2), 142–156. <https://doi.org/10.30587/mahasiswamanajemen.v3i01.4050>
- [12] Umita, R. D., & Chrisnatalia, M. (2025). Peran burnout dalam memediasi pengaruh antara technostress terhadap job performance pada karyawan teknologi informasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(6), 5802–5811. <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i6.8082>
- [13] Sukardi, C. F. Z., & Daniel, L. (2024). Peran job resources sebagai moderator antara pengaruh job demands terhadap burnout pada software developer. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*, 8(2), 370–377. <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v8i2.28957>
- [14] Bauer, G. F., & Lehmann, A. I. (2025). Salutogenesis in the context of work. Dalam *The hitchhiker's guide to salutogenesis* (hlm. 79–88). Springer Nature.
- [15] Yahya, A., & Suminar, D. R. (2024). Analisis hubungan techno-overload terhadap kelelahan emosional dan kinerja karyawan: Tinjauan literature review. *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(12), 8267–8286. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i12.4694>
- [16] Harunavamwe, M., Ward, C., & Marange, T. (2025). Influence of technostress on work engagement and workplace flourishing: The mediating role of perceived organizational support. *Cogent Psychology*, 12(1), Article 2561437. <https://doi.org/10.1080/23311908.2025.2561437>
- [17] Ribeiro, D. M. (2022). Understanding the relationships between the perceptions of burnout and instability in software engineering. Dalam *Proceedings of the XXXVI Brazilian Symposium on Software Engineering (SBES '22)* (hlm. 58–67). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3555228.3555251>
- [18] Taris, T. W., & Schaufeli, W. B. (2021). Individual well-being and performance at work: A conceptual and theoretical overview. Dalam *An introduction to contemporary work psychology* (edisi ke-2, hlm. 15–34). John Wiley & Sons.
- [19] Zeng, P., & Hu, X. (2024). A study of the psychological mechanisms of job burnout: Implications of person–job fit and person–organization fit. *Frontiers in Psychology*, 15, Article 1351032. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1351032>
- [20] Hernández, C. (2024). Technostress and remote workload as predictors of job burnout. *Future of Work and Digital Management Journal*, 2(1), 52–62.