

HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN *TECHNOSTRESS* PADA KARYAWAN PT UNGGUL ADI JAYA (GETSTOK)

Karina Dhanier Tjahjadi¹, Anggun Resdasari Prasetyo¹

¹Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50275
E-mail: karinadhaniartjahjadi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan *technostress* pada karyawan PT Unggul Adi Jaya (Getstok). *Technostress* merupakan respons psikologis yaitu tingkat stres yang dialami karyawan sebagai akibat dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pekerjaan yang ditunjukkan oleh perasaan terbebani, kesulitan beradaptasi, dan kelelahan atau tekanan psikologis saat menggunakan teknologi. Beban kerja merupakan sebuah persepsi subjektif karyawan mengenai tuntutan pekerjaan, baik yang menuntut kemampuan fisik maupun mental, dalam jangka waktu tertentu, yang dipengaruhi oleh kondisi kerja, metode kerja, serta persepsi individu terhadap tekanan yang dirasakan dalam proses penyelesaiannya. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 74 karyawan PT Unggul Adi Jaya (Getstok) yang dipilih berdasarkan metode *total sampling*. Penggalan data dilakukan menggunakan skala *technostress* (16 aitem, $\alpha = 0.886$) dan skala beban kerja (36 aitem, $\alpha = 0.931$). Uji hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi sederhana dan menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan antara beban kerja dan *technostress* ($R = 0.542$, $p < .001$ ($p < 0.05$)), yang berarti bahwa semakin tinggi beban kerja pada karyawan, maka semakin tinggi pula *technostress* yang dimilikinya. Beban kerja memberikan sumbangan efektif yakni sebesar 29.4% terhadap peningkatan *technostress* pada karyawan ($R^2 = 0.294$).

Kata kunci: Beban kerja; *Technostress*; Karyawan; Komunikasi digital

THE RELATIONSHIP BETWEEN WORKLOAD AND TECHNOSTRESS AMONG EMPLOYEES AT PT UNGGUL ADI JAYA (GETSTOK)

Karina Dhaniar Tjahjadi¹, Anggun Resdasari Prasetyo¹

¹Faculty of Psychology, Diponegoro University
Prof. Mr. Sunario Sreet., Tembalang, Semarang, 50275
E-mail: karinadhaniartjahjadi@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between workload and technostress among employees at PT Unggul Adi Jaya (Getstok). Technostress is a psychological response, specifically, the level of stress experienced by employees as a result of using information and communication technology at work, manifested by feelings of being overwhelmed, difficulty adapting, and fatigue or psychological pressure when using technology. Workload is an employee's subjective perception of job demands, whether requiring physical or mental effort over a specific period of time, influenced by working conditions, work methods, and the individual's perception of the pressure felt during the task completion process. The study sample consisted of 74 employees of PT Unggul Adi Jaya (Getstok), selected using total sampling. Data collection was conducted using the technostress scale (16 items, $\alpha = 0.886$) and the workload scale (36 items, $\alpha = 0.931$). Hypothesis testing was performed using simple regression analysis and revealed a significant positive correlation between workload and technostress ($R = 0.542$, $p < .001$ ($p < 0.05$)), meaning that the higher an employee's workload, the higher their technostress levels. Workload contributes 29.4% to the increase in employees' technostress ($R^2 = 0.294$).

Keywords: Workload; Technostress; Employees; Digital communication

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transformasi digital di lingkungan organisasi modern ditandai dengan penggunaan berbagai platform komunikasi dan kerja digital secara bersamaan, seperti *e-mail*, aplikasi pesan instan, platform *monitoring* karyawan, hingga *meeting* virtual (Scholze & Hecker, 2023). Penggunaan berbagai platform digital yang saling terintegrasi dan digunakan secara simultan dalam operasional kerja sehari-hari inilah yang dalam penelitian ini disebut sebagai ekosistem komunikasi digital, yaitu karakteristik lingkungan kerja yang dibentuk oleh kombinasi beberapa sistem dan aplikasi digital yang harus dioperasikan karyawan secara bersamaan untuk menjalankan tugasnya. Fenomena ini mempercepat alur informasi dan arahan kerja sehingga menjadi lebih cepat dan tidak terbatas oleh ruang dan waktu, namun di sisi lain juga menuntut karyawan untuk beradaptasi dengan banyak sistem sekaligus. Sumber daya manusia sebagai pelaku utama dalam organisasi menjadi faktor kunci dalam terbentuknya ekosistem digital tersebut (Wahyudi dkk., 2023). Transformasi digital yang terjadi mengubah pola komunikasi, cara kerja, hubungan antar pegawai, hingga mekanisme *monitoring* tugas di organisasi (Iswandi & Kuswinarno, 2025).

Salah satu perusahaan yang mencerminkan karakteristik ekosistem komunikasi digital tersebut adalah PT Unggul Adi Jaya (Getstok).

Berdasarkan informasi dari *website* Getstok, PT Unggul Adi Jaya atau Getstok merupakan perusahaan B2B swasta berbasis teknologi yang bergerak sebagai jembatan antara toko bangunan dengan persediaan dari berbagai merek dan kategori bahan bangunan di Indonesia. Getstok didirikan pada tahun 2021 oleh Arnold Pramudita dengan *Head of Office* nya berpusat di Kota Tangerang. Dalam *website* resminya diketahui bahwa Getstok secara konsisten dimulai dari 2021 hingga sekarang memfasilitasi penyediaan bahan bangunan pada toko-toko bangunan melalui aplikasi Getstok yang menjadi pembeda perusahaan ini dengan perusahaan lainnya (PT Unggul Adi Jaya, 2025). Melalui Getstok, diharapkan mendapatkan kemudahan dan keamanan dalam pembelian persediaan melalui aplikasi *mobile* Getstok, hingga menerima barang yang dikirimkan dengan cepat dan terpercaya. Dari hasil wawancara dengan beberapa karyawan di PT Unggul Adi Jaya (Getstok), diketahui bahwa PT Unggul Adi Jaya menggunakan berbagai platform digital secara bersamaan dalam operasionalnya, yaitu *Slack* sebagai komunikasi, *talenta* sebagai *database* setiap karyawan per individu di Getstok, seperti absensi, personal data, *payroll*, *metadata* sebagai *tracking* target setiap *sales*, hingga *advotics* sebagai *tracking* aktivitas *sales*. Kombinasi penggunaan berbagai platform digital inilah yang menjadi gambaran konkret ekosistem komunikasi digital dalam penelitian ini, sebagai karakteristik konteks organisasi yang relevan.

Adanya keterlibatan komunikasi digital memungkinkan efisiensi yang tinggi dalam perusahaan, tetapi terdapat penambahan beban kerja dari

karyawan (Laskar & Frianto, 2024). Karyawan dituntut untuk beradaptasi dengan cepat dalam merespons pesan, beradaptasi dengan sistem penunjang internal perusahaan, hingga menghadapi gangguan teknis yang dapat terjadi kapan saja (Suhardiman & Saragih, 2022). Hal tersebut diperkuat dengan fenomena *turnover* yang cukup tinggi, salah satunya pada divisi *sales* dengan rata-rata ± 5 orang *sales* yang mengundurkan diri setiap bulannya. Hasil wawancara kepada supervisor HR, beberapa karyawan divisi HR, dan dua karyawan dalam *exit interview* juga mengungkapkan bahwa sebagian besar karyawan yang *resign* menyampaikan alasan seperti tingginya beban kerja, kesulitan beradaptasi dengan sistem dan teknologi kerja, serta ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan perubahan produk yang cepat.

Seiring dengan digitalisasi dan kehadiran ekosistem komunikasi digital dalam organisasi, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan adanya dampak signifikan terhadap beban kerja dan kesejahteraan karyawan. Wang dkk. (2020), dalam tinjauan terhadap 83 studi, menemukan bahwa penggunaan ICT (*Information and Communication Technology*) dapat meningkatkan beban kerja melalui *information overload*, *learning demands*, serta ICT *hassles/interruptions*, yang kemudian memicu munculnya *technostress*. Tarafdar dkk. (2007) dalam penelitiannya tentang hubungan antara *technostress*, *role stress*, dan produktivitas, menunjukkan adanya hubungan signifikan antara *technostress* dalam peningkatan *role stress*, dan berujung pada penurunan produktivitas, sehingga dapat disimpulkan ketika teknologi yang seharusnya dapat meningkatkan efisiensi

jika berlebihan dan tidak dikelola dengan baik dapat berdampak negatif. Penelitian lain menemukan adanya hubungan positif antara tuntutan berbasis teknologi dengan kelelahan emosional dan *burnout* (Molino dkk., 2020). Hal tersebut memperkuat adanya peran andil pemicu *technostress* oleh beban kerja pada karyawan.

Technostress pertama kali diperkenalkan oleh Brod (dalam Brivio dkk., 2018) dengan definisi : “*a modern disease of adaptation caused by an inability to cope with the new computer technologies in a healthy manner*”. Definisi ini kemudian diperdalam oleh para peneliti selanjutnya. Tarafdar dkk. (2007) menjelaskan *technostress* sebagai stres yang dialami individu karena ketidakmampuan beradaptasi dengan tuntutan penggunaan ICT (*Information and Communication Technology*). Penelitian tersebut mengidentifikasi lima faktor utama pemicu *technostress*, yang disebut sebagai *technostress creators*, yaitu *techno-overload* atau pekerjaan berlebihan akibat informasi digital, *techno-invasion* atau adanya tuntutan untuk selalu *online*, *techno-complexity* atau munculnya kesulitan memahami teknologi baru, *techno-insecurity* atau ketakutan akan digantikan oleh teknologi, dan *techno-uncertainty* atau adanya ketidakpastian akibat perubahan teknologi yang terus-menerus. Sejalan dengan itu, Scholze dan Hecker (2023) menegaskan bahwa *technostress* adalah stres yang dialami pengguna teknologi digital (karyawan), yang muncul karena kombinasi antara tuntutan digitalisasi, beban kerja berlebih, serta kebutuhan keterampilan baru yang terus berkembang. Sementara itu,

Wang dkk. (2020) menunjukkan bahwa *information overload* dan *learning demands* merupakan bentuk nyata *technostress* berdampak mengurangi kesejahteraan dan efektivitas karyawan.

Menurut Wang dkk. (2020), digitalisasi di tempat kerja dapat menyebabkan perubahan beban kerja karyawan, baik berupa peningkatan maupun penurunan. Oleh karena itu, penting untuk memahami lebih lanjut mengenai beban kerja yang dialami karyawan sebagai efek dari digitalisasi di tempat kerja, hingga menjadi pemicu dari *technostress* atau stres akan penggunaan teknologi berlebih. Beban kerja dalam penelitian ini dipahami sebagai persepsi subjektif individu mengenai kombinasi antara jumlah tugas dan tingkat kesulitan yang dialami dalam menyelesaikan pekerjaan, di mana persepsi yang berlebihan terhadap tuntutan tersebut dapat memicu stres bahkan sebelum tugas dimulai (Kirmeyer & Dougherty, 1988). Sejalan dengan pandangan tersebut, Demerouti dkk. (2001) melalui Job Demands-Resources Model menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan (job demands), termasuk beban kerja, merupakan aspek pekerjaan yang menuntut usaha fisik maupun mental yang berkelanjutan dan menimbulkan biaya psikologis bagi individu yang mengalaminya, sehingga sifatnya melekat pada bagaimana individu memersepsikan tuntutan tersebut, bukan sekadar jumlah tugas yang dapat dihitung secara objektif. Budiasa (2020) menyebutkan beban kerja yang tinggi dapat menjadi pemicu stres kerja dan menurunkan kinerja karyawan. Sonnentag dan Fritz (2014) menambahkan

adanya beban kerja berlebih dapat menghambat proses pemulihan psikologis, sehingga adanya peningkatan risiko stres kronis dan *burnout*.

Lebih lanjut, French dan Caplan (Hastutiningsih, 2019) menjelaskan bahwa beban kerja terbagi menjadi dua dimensi utama, yaitu beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif. Beban kerja kuantitatif merujuk pada jumlah pekerjaan yang menjadi tuntutan karyawan, sedangkan beban kerja kualitatif berkaitan dengan tingkat kesulitan suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh karyawan (Budiasa, 2020). Kedua dimensi tersebut pada dasarnya juga tidak terlepas dari bagaimana individu memersepsikan dan menilai tuntutan tersebut secara subjektif, sehingga dua karyawan dengan jumlah dan jenis tugas yang sama dapat memiliki penilaian beban kerja yang berbeda. Beban kerja dalam konteks digitalisasi tidak hanya berkaitan dengan persepsi mengenai jumlah tugas yang harus diselesaikan, tetapi juga mencakup totalitas usaha, waktu yang digunakan, serta kemampuan adaptasi *multitasking* penggunaan berbagai platform digital hingga respons yang cepat dalam sistem digital.

Pada konteks ekosistem komunikasi digital, hubungan antara beban kerja dan *technostress* menjadi semakin kompleks. Teknologi digital menyebabkan batasan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi semakin melebur (Farivar & Richardson, 2021). Fenomena ini disebut sebagai digital *work spillover* oleh Farivar & Richardson (2021), yaitu ketika pekerjaan meluas hingga ke ranah personal melalui perangkat digital. Survei We Are Social & Hootsuite (2023) menunjukkan bahwa rata-rata orang Indonesia

menghabiskan lebih dari tiga jam per hari menggunakan media sosial dan platform komunikasi digital, termasuk untuk keberlangsungan pekerjaan. Selain itu ditegaskan juga penggunaan ICT menambah beban kerja yang memperbesar potensi *technostress* (Wang dkk., 2020), adanya korelasi positif antara *technostress* dengan *role overload* yang merupakan bentuk beban kerja (Tarafdar dkk., 2007). Kondisi ini memperkuat potensi meningkatnya beban kerja yang tinggi, terutama pada penggunaan teknologi digital, maka semakin tinggi risiko munculnya *technostress* karena karyawan merasa selalu terikat dengan pekerjaan meskipun berada di luar jam kerja, akibat akses pekerjaan yang sangat fleksibel dan dapat diakses di mana saja melalui platform digital.

Dari beberapa penelitian di atas telah menyoroti adanya keterkaitan antara beban kerja dengan *technostress*, tetapi masih sedikit yang dua variabel tersebut menjadi fokus utama penelitian, tidak hanya itu penelitian dengan konteks Indonesia masih sangat terbatas. Padahal, transformasi digital di Indonesia berlangsung dengan cepat, terutama pada perusahaan berbasis teknologi seperti PT Unggul Adi Jaya (Getstok). Hal ini menimbulkan kesenjangan penelitian yang perlu dijembatani. Penelitian mengenai hubungan antara beban kerja dengan *technostress* di Indonesia penting dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih kontekstual mengenai dampak digitalisasi terhadap karyawan. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui hubungan antara

beban kerja dengan *technostress* pada karyawan PT Unggul Adi Jaya (Getstok).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antara beban kerja dengan *technostress* pada karyawan PT Unggul Adi Jaya (Getstok)?”.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara beban kerja dengan *technostress* pada karyawan PT Unggul Adi Jaya (Getstok).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu psikologi, terutama dalam kajian Psikologi Industri dan Organisasi, juga bermanfaat dalam menambah referensi penelitian yang relevan untuk kajian mengenai beban kerja dan *technostress* pada konteks organisasi dan karyawan di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Partisipan (Karyawan)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai gejala *technostress* yang timbul akibat beban kerja digital serta mendorong pengembangan strategi *coping* yang lebih adaptif.

b. Bagi Perusahaan (PT Unggul Adi Jaya (Getstok))

Penelitian ini dapat menjadi masukan dalam merumuskan kebijakan pengelolaan terkait dengan SDM yang bertujuan memajukan perusahaan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya secara lebih mendalam mengenai beban kerja dan *technostress* dalam kajian Psikologi Industri dan Organisasi.