

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada jaman globalisasi sekarang ini banyak hal yang dimudahkan dengan penggunaan teknologi. Pengertian dari teknologi itu sendiri adalah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia ([www.gurupendidikan.com](http://www.gurupendidikan.com)). Teknologi dapat kita temukan dengan mudah disekitar kita, bahkan tanpa kita sadari bisa saja kita sangat tergantung dengan teknologi tersebut. seperti saat kita berbelanja di supermarket, melakukan transaksi keuangan di bank atau ATM, berkomunikasi dengan orang lain melalui telepon genggam, melakukan pekerjaan kita melalui komputer atau laptop dan mencari data atau informasi melalui internet. Perkembangan teknologi terbaru telah memudahkan manusia dalam berinteraksi antara satu dengan yang lainnya.

Tentunya banyak orang yang berfikir bahwa dengan semakin berkembangnya teknologi pada jaman ini maka hal tersebut akan membuat manusia semakin nyaman dalam menjalani kehidupannya ([www.academia.edu](http://www.academia.edu)). Meskipun teknologi yang semakin berkembang membantu memudahkan manusia dalam perkerjaannya namun perkembangan teknologi yang pesat juga mempunyai dampak buruk bagi kehidupan manusia.

Dampak buruk teknologi adalah seperti munculnya perilaku individualis yang kurang peduli terhadap lingkungan sekitarnya, komunikasi menjadi hampa

karena banyaknya media sosial yang memungkinkan manusia untuk berkomunikasi satu dengan yang lainnya tanpa bertatap muka secara langsung, dan manusia juga menjadi malas untuk beraktifitas dan cenderung lebih menyukai untuk duduk di hadapan komputer (www.slideshare.net). Orang yang menggunakan komputer atau teknologi secara terus menerus atau dalam jangka waktu yang lama akan secara tidak sadar menginternalisasikan karakteristik komputer tersebut ke dalam dirinya dan dapat berdampak dalam merubah keadaan seseorang menjadi seperti keadaan mesin atau robot (Okebaram and Sunday, Moses, Phd, November 2013).

Perkembangan teknologi yang pesat juga sampai pada bidang pekerjaan. Dalam dunia pekerjaan hampir semua perusahaan telah memakai teknologi untuk membantu pekerjaan mereka. Peran teknologi membuat pekerjaan menjadi lebih cepat, lebih tepat, lebih praktis dan efisien. Namun dalam penggunaannya para karyawan juga merasakan adanya dampak negatif dari Komunikasi dan Informasi Teknologi (KIT) seperti, ketergantungan, *Antisocial Behavior*, RSI (*Repetitive Strain Injury*), *Computer Anxiety*, Berbagai nyeri dan gangguan lainnya (www.academia.edu). Sementara dalam organisasi stress karena teknologi dapat berdampak pada menurunnya kepuasan kerja, produktivitas, serta komitmen karyawan dalam perusahaan.

Perkembangan teknologi yang meningkat pada bidang pekerjaan juga terjadi pada perusahaan "X". Perusahaan "X" merupakan salah satu perusahaan kargo yang berbasis teknologi dimana hampir seluruh perkerjaan yang ada dilakukan melalui Komunikasi dan Informasi Teknologi (KIT). Perusahaan yang

sudah berdiri selama 18 tahun ini telah memiliki cabang di 120 negara dengan 250 destinasi pengiriman. Perusahaan ini juga memiliki lisensi dan tergabung juga dalam asosiasi IATA (International Air Transport Association). Perusahaan “X” memiliki karyawan sebanyak 247 orang yang bekerja dalam beberapa divisi, diantaranya divisi HRD, *accounting*, administrasi, manager, IT, staff serta *office boy*. Semua divisi memiliki tugas-tugas yang berbeda-beda dan penggunaan teknologi yang berbeda-beda.

HRD bertugas untuk membuat sistem HR yang efektif dan efisien, misalnya dengan membuat SOP, *job description*, pelatihan dan *development system* membuat dalam program *word* agar bisa dibagi pada para karyawan, bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen karyawan, mulai dari mencari calon karyawan, wawancara hingga seleksi, melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, keterampilan dan pengetahuan karyawan yang sesuai dengan standar perusahaan, bertanggung jawab pada hal yang berhubungan dengan absensi karyawan, perhitungan gaji, bonus dan tunjangan, membuat kontrak kerja karyawan serta memperbaharui masa berlakunya kontrak kerja.

Bagian *accounting* bertugas untuk mengelola pembayaran dan penerimaan uang dari klien dengan baik, membuat neraca keuangan menggunakan program *excel*, bertanggung jawab dalam pengawasan akun yang dikelola diperusahaan, selalu melakukan analisa laporan keuangan perusahaan melalui sistem dan membandingkan analisa laporan sekarang dan tahun sebelumnya untuk

mengidentifikasi dan memperbaiki poin kelemahannya agar membuat situasi keuangan perusahaan menjadi lebih baik dan kondusif, memastikan semua tagihan pembayaran dilakukan dengan valid dan benar sesuai prosedur, melihat serta melakukan review terhadap laporan mingguan dan bulanan dalam sistem yang disediakan perusahaan untuk mempersiapkan laporan tahunan rutin yang di susun secara urut dalam sistem komputer yang ada di perusahaan.

Bagian administrasi bertugas untuk membantu merapikan laporan, melakukan *tracking* di komputer terhadap barang klien, mengumpulkan dokumen pendukung dari klien *vendor* dan cabang lain, membuat dan mengumpulkan surat jalan, merapikan dokumen untuk penagihan. Bagian IT bertugas untuk *maintain* sistem komputer yang digunakan, memperbaiki sistem jika terjadi kerusakan, melakukan pembaharuan sistem secara berkala, melakukan *update* harga pada sistem bila terjadi kenaikan atau penurunan harga.

Bagian manager bertugas untuk mempertahankan dan memperluas bisnis di area yang ditetapkan, menegosiasikan perjanjian dan menyelesaikan masalah potensial atau masalah dengan klien, memperluas basis pelanggan yang ada atau saat ini dengan mengenali dan melibatkan agen kargo di area tersebut, mengembangkan rencana bisnis untuk memaksimalkan pendapatan kargo, mengembangkan jaringan penjualan dan struktur harga untuk mencapai target dan meningkatkan pendapatan, membuat laporan manajemen untuk evaluasi kinerja karyawan.

Bagian staff bertugas untuk memeriksa dokumentasi impor / ekspor melalui program yang telah disediakan oleh perusahann untuk menentukan

muatan kargo, dan mengklasifikasikan barang ke dalam kelompok biaya atau tarif yang berbeda menggunakan sistem kode tarif pada sistem, berpartisipasi dalam pemuatan kargo untuk memastikan kelengkapan beban dan pemerataan bobot, memasukkan informasi pengiriman ke komputer, melampirkan label alamat, kode identifikasi, dan instruksi pengiriman ke kontainer, mencatat nomor penerbangan, nomor pesawat, dan mencatat data pada laporan pengiriman di sistem, memeriksa dan menghitung barang yang diterima, membuat laporan semua barang yang dikirim, diterima, dan disimpan, memberitahu penerima barang, penumpang, atau pelanggan tentang kedatangan pengiriman atau bagasi

Bagian *office boy* bertugas untuk membersihkan dan merapikan meja, kursi, komputer dan perlengkapan lainnya., membuang sampah yang ada di ruang kerja dan areal tanggung jawabnya, melaksanakan tugas-tugas lain (*fotocopy* dokumen, mengantar dokumen antar divisi) dengan seijin dari divisi yang dilayani.

Karyawan pada perusahaan ini dituntut untuk dapat menguasai kemampuan komputer dasar seperti *word*, *excel*, serta *powerpoint*, selain itu mereka juga dituntut untuk menguasai program khusus yaitu *fly* yang disediakan untuk mengetahui jalur–jalur pengiriman serta pendistribusian barang yang ada, hampir seluruh karyawan pada perusahaan ini dituntut untuk dapat menguasai program *fly* tersebut namun karyawan yang paling dituntut untuk menguasai kemampuan dalam menjalankan program *fly* tersebut adalah divi staff, admin, IT, serta manager. Dengan adanya program khusus dalam perusahaan ini membuat para karyawan juga diwajibkan untuk memiliki keterampilan serta memperbaharui keterampilan mereka dalam mengoperasikan program tersebut. Teknologi

merubah cara karyawan bekerja, dan teknologi yang berubah secara cepat dan terus menerus membuat perubahan yang tidak dapat dihindari, perubahan tersebut dapat menyebabkan stress (Brand, 2000). Karyawan pada perusahaan ini juga dituntut untuk dapat bekerja secara fleksibel dikarenakan waktu pengiriman barang maupun waktu penerimaan barang dapat meleset dari jadwal yang telah diperkirakan sebelumnya.

Dalam pelaksanaan pekerjaannya para karyawan memiliki waktu 8 jam kerja dalam sehari. Dalam waktu  $\pm$  6 jam kerja tersebut para karyawan menggunakan komputer terus menerus, sehingga akan sangat memungkinkan jika mereka merasa kelelahan akibat terlalu lama duduk, Selain itu bekerja dengan komputer dalam jangka waktu yang terlalu lama dapat menyebabkan karyawan mengalami penyakit akibat kerja yang berasal dari layar monitor beberapa diantaranya yaitu kecanduan, perilaku antisosial, perilaku *workaholic*, repetitive stress injury, serta berbagai nyeri dan gangguan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian Tjon dan Rycroft, 77 % para pemakai layar monitor akan mengalami keluhan pada mata, mulai dari rasa pegal dan nyeri pada mata, mata merah, mata berair, sampai pada iritasi mata bahkan kemungkinan katarak mata. Bila operator komputer menggunakan soft lens (lensa mata), kelelahan mata akan lebih cepat terasa, karena mata yang dalam keadaan memfokuskan ke layar monitor akan jarang berkedip sehingga bola mata cepat menjadi kering dan ini menyebabkan timbulnya gesekan antara lensa dan kelopak mata. Ruang berpendingin (AC) akan lebih memperparah gesekan tersebut, karena

udara ruangan ber AC akan kering sehingga air mata akan ikut menguap ([www.elektroindonesia.com](http://www.elektroindonesia.com)).

Menurut Muray dan Rostis (2007), Sethi dan Barrier (1999) Moore (2000) dalam jurnal Okebaram dan Sunday Moses yang berjudul “*minimizing the effect of technostress in today organization*”, dalam penggunaan teknologi secara terus menerus karyawan dapat merasa kebingungan dan mengalami kelelahan sehingga dapat membuat karyawan menjadi terbebani. Kelelahan akan teknologi yang digunakan secara terus menerus dapat membuat karyawan menjadi kurang efektif dalam pelaksanaan pekerjaannya.

Suatu kondisi yang menekan keadaan psikis seseorang dalam mencapai suatu kesempatan dimana untuk mencapai kesempatan tersebut terdapat batasan atau penghalang disebut dengan stress (Robbins, 2001). Apabila pengertian stress dikaitkan dengan penelitian ini maka stress itu sendiri adalah suatu kondisi yang mempengaruhi keadaan fisik atau psikis seseorang karena adanya tekanan dari dalam ataupun dari luar diri seseorang yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Keadaan dimana individu mengalami stress yang disebabkan oleh teknologi disebut dengan *technostress*.

*Technostress* sendiri adalah dampak negatif pada sikap, pikiran, tingkah laku, atau fisiologis tubuh yang disebabkan oleh teknologi baik secara langsung maupun tidak langsung (Weil dan Rosen,1997). *Workplace technostress* sendiri adalah merupakan dampak negatif pada sikap, pikiran dan tingkah laku yang disebabkan baik secara langsung maupun tidak langsung oleh teknologi terkait

dengan kemampuannya saat mengerjakan pekerjaan dengan teknologi yang mereka miliki.

Monideepa T, Qiang Tu, Bhanu S, dan Ragu Nathan dalam jurnal yang berjudul *the impact of technostress on role stress and productivity* mengatakan bahwa ada 2 efek yang dapat dilihat sebagai akibat dari penggunaan teknologi di dalam organisasi yaitu efek langsung dan efek tidak langsung. Efek langsung dapat dilihat melalui perubahan sistem teknis, yaitu perubahan dalam tugas dan proses pengerjaannya, sementara efek tidak langsung dapat dilihat dalam perubahan sistem sosial, yaitu dalam peran, sistem penghargaan, serta struktur otoritas. Kedua efek ini dapat menjadi sumber stress bagi para karyawan dalam suatu organisasi dan dapat berdampak pada kinerja dan produktivitas karyawan.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh peneliti terhadap 25 karyawan di perusahaan "X", 14 (56%) orang diantaranya mengatakan bahwa mereka sering melakukan kesalahan ringan seperti kurangnya atau lebihnya huruf ketika melakukan pengetikan alamat dalam pekerjaan mereka, sementara 8 (32%) diantaranya berkata mereka sulit berkonsentrasi ketika sudah terlalu lama berada di depan komputer, mereka merasakan mata lelah dan sengaja mengerjakan pekerjaan mereka dengan lambat. Sementara 3 (12%) orang lainnya mengatakan bahwa mereka sering mengerjakan pekerjaannya dalam waktu yang singkat dan mengerjakan beberapa pekerjaan sekaligus namun merasa tidak puas dengan hasil pekerjaan yang mereka lakukan.

Techostress yang dialami oleh karyawan dapat berdampak buruk bagi karyawan itu sendiri dan berdampak terhadap kinerjanya di perusahaan. Dampak



buruk tersebut antara lain adalah menurunnya tingkat kesehatan karyawan baik secara fisik maupun secara psikis. Karyawan bisa saja mengalami simptom seperti meningkatnya tekanan darah, memacu detak jantung lebih cepat, tekanan pada otot, gambar diri yang negatif, depresi dan kelelahan (Okebaram and Sunday, Moses.Ph.d, 2013), karyawan juga dapat mengalami simptom seperti berkurangnya kepuasan kerja, berkurangnya komitmen terhadap organisasi, berkurangnya produktivitas, serta mengalami kebosanan. Simptom-simptom ini tidak hanya berdampak negatif terhadap kualitas hidup karyawan itu sendiri tetapi dapat juga menghambat kualitas pekerjaan karyawan tersebut dalam perusahaan.

Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti tingkat *workplace technostress* yang dialami oleh karyawan pada perusahaan “X” di kota Jakarta.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti ingin mengetahui derajat *workplace technostress* yang terdapat pada karyawan di perusahaan “X” di kota Jakarta

## **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui derajat *workplace technostress* yang terdapat pada karyawan di perusahaan “X” di kota Jakarta

### 1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat gambaran mengenai derajat *workplace technostress* yang terdapat pada karyawan di perusahaan “X” di kota Jakarta

## 1.4. Kegunaan Penelitian

### 1.4.1. Kegunaan Teoritis

1. Dapat memberikan informasi mengenai derajat *workplace technostress* yang terdapat pada karyawan di perusahaan “X” terutama pada bidang psikologi industri dan organisasi.
2. Dapat memberikan informasi kepada peneliti lain yang tertarik untuk meneliti mengenai *workplace technostress*

### 1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pada direktur PT “X” mengenai derajat *workplace technostress* pada karyawan di perusahaan tersebut sehingga dapat meminimalisir dampak *technostress* di kalangan karyawan.
2. Informasi yang diperoleh mengenai derajat *workplace technostress* diharapkan dapat bermanfaat bagi manager serta HRD untuk memberikan konseling sehingga dapat menyusun program kegiatan untuk mengoptimalkan hasil kerja para karyawan.

3. Informasi yang diperoleh mengenai derajat *workplace Technostress* juga diharapkan dapat bermanfaat bagi para karyawan PT. "X" sehingga dapat membantu mengoptimalkan potensi yang dimiliki oleh karyawan PT."X".

### 1.5. Kerangka Pemikiran

Teknologi adalah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia, sementara teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu pekerjaan dengan informasi serta melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi (Haag & Keen, 1996). Teknologi yang berkembang dengan pesat pada perkembangan zaman ini semakin memudahkan individu dalam aktivitasnya, terutama bagi perusahaan teknologi dapat digunakan sebagai alat yang dapat mempermudah pekerjaan.

Pengaplikasian teknologi pada perusahaan telah meningkatkan efektivitas dari aktivitas yang dijalankan oleh perusahaan seperti transaksi, pengiriman, penukaran serta transisi. (Bichteler, 1986; Murthy and cholin, 2003). Bekerja dalam lingkungan yang dikelilingi dengan teknologi tidak dapat dihindari karena dunia akan selalu berubah dan berkembang. Penelitian terdahulu mengatakan bahwa revolusi teknologi yang terjadi pada jaman sekarang ini di dunia pekerjaan saat ini merupakan awal dari peningkatan stress pada karyawan di pekerjaan ( Gallie, 2005; Laff, 2006; Rosen and Weil, 2000).

Kondisi yang dirasakan oleh karyawan sebagai keadaan yang menekan dihayati secara berbeda-beda pada tiap-tiap karyawan meskipun keadaan yang mereka hadapi adalah sama. Hal ini dapat terjadi karena adanya penilaian kognitif pada masing masing karyawan. Penilaian kognitif adalah suatu proses evaluatif yang menentukan mengapa suatu interaksi antar manusia dan lingkungannya bisa menimbulkan stress (Lazarus,1984). Menurut Lazarus, penilaian kognitif ini dibedakan atas beberapa tahap yang berkaitan dengan proses stress yaitu: proses *primary appraisal* (penilaian primer), yaitu proses mental yang berhubungan dengan aktivitas evaluasi terhadap situasi tertentu, apakah relevan atau tidak dengan keadaan dirinya, misalnya karyawan, ketika mereka diberikan pekerjaan mengenai pembuatan lembar kerja pengiriman barang mereka akan menganggap hal tersebut sebagai sesuatu yang relevan dengan keadaan mereka karena mereka harus menyelesaikan pekerjaan tersebut untuk mendapatkan gaji .

Proses yang kedua adalah *secondary appraisal* (penilaian sekunder), yaitu individu mengevaluasi potensi dirinya, apakah cukup memiliki kemampuan untuk menghadapi masalah, strategi penanggulangan mana yang dianggap sesuai dengan masalah yang di alami dan akibat-akibat apa yang ditimbulkan dari strategi yang digunakan. Misalnya pada karyawan IT , ketika mereka menerima pekerjaan pemrograman web mereka akan mengevaluasi diri dan melihat apakah tugas yang mereka terima dapat mereka selesaikan dengan kemampuan yang mereka miliki atau bila mereka tidak dapat menyelesaikannya sendiri cara apa yang harus mereka gunakan agar dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Proses yang ketiga adalah *reappraisal* (penilaian kembali), meliputi proses evaluasi terhadap hasil umpan balik, refleksi dan/atau pertahanan diri. Penilaian kognitif akan mempengaruhi individu untuk melakukan cara atau usaha penanggulangan terhadap stress yang dialami. Menurut Folkman (1984), individu akan mengalami tekanan emosi apabila situasi yang dialami dirasakan mengancam dirinya atau apabila tuntutan yang dirasakan melebihi kemampuan yang dimilikinya, hal inilah yang akan mengakibatkan stress.

Menurut Sunyoto (2012: 217) beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja yang terlalu tinggi, volume kerja yang terlalu banyak, dan sebagainya. Definisi stress sendiri adalah suatu kondisi yang menekan keadaan psikis seseorang dalam mencapai suatu kesempatan dimana untuk mencapai kesempatan tersebut terdapat batasan atau penghalang (Robbins, 2001).

Stress pada pekerjaan yang disebabkan oleh hal apapun dikatakan dapat mempunyai dampak yang buruk terhadap organisasi. Sopiah (2008:95) menyatakan bahwa salah satu dari gejala stres yang tinggi adalah kinerja yang rendah. Penelitian Ahmed dan Ramzan (2013) menyatakan stres kerja yang terjadi di suatu perusahaan berpengaruh negatif dan signifikan dengan kinerja karyawan, dalam arti bila seorang karyawan mengalami stres kerja maka kinerja yang akan dicapai menurun. Pada instansi, stress dengan level yang tinggi dapat diasosiasikan dengan komitmen terhadap organisasi yang rendah (Ketchand and Strawser, 2001; Lopopolo, 2002)

Stress yang terjadi pada karyawan dapat disebabkan oleh 3 faktor lain yaitu : faktor lingkungan, faktor organisasi, faktor individu. Faktor Lingkungan merupakan keadaan lingkungan yang tidak menentu yang dapat menyebabkan pengaruh pembentukan struktur organisasi yang tidak sehat terhadap karyawan. Dalam faktor lingkungan terdapat tiga hal yang dapat menimbulkan stress bagi karyawan yaitu ekonomi, politik dan teknologi. Perubahan yang sangat cepat karena adanya penyesuaian terhadap ketiga hal tersebut membuat seseorang mengalami ancaman terkena stress. Hal ini dapat terjadi, misalnya perubahan teknologi yang begitu cepat. Perubahan yang baru terhadap teknologi akan membuat keahlian seseorang dan pengalamannya tidak terpakai karena hampir semua pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat dan dalam waktu yang singkat dengan adanya teknologi yang digunakannya.

Dalam faktor organisasi terdapat beberapa faktor yang dapat menimbulkan stress yaitu *role demands*, *internal demands*, *organizational structure* dan *organizational leadership*. *Role demands* merupakan peraturan dan tuntutan dalam pekerjaan yang tidak jelas dalam suatu organisasi yang akan mempengaruhi peranan seorang karyawan untuk memberikan hasil akhir yang ingin dicapai bersama dalam suatu organisasi tersebut. *Interpersonal demands* merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lainnya dalam organisasi. Hubungan komunikasi yang tidak jelas antara karyawan satu dengan karyawan lainnya akan dapat menyebabkan komunikasi yang tidak sehat sehingga akan menghambat perkembangan sikap dan pemikiran antara karyawan yang satu dengan karyawan lainnya.

Selanjutnya *organizational structure* merupakan tingkat perbedaan dalam organisasi dimana keputusan dibuat dan jika terjadi ketidakjelasan dalam struktur pembuat keputusan atau peraturan maka akan dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan dalam organisasi. Faktor terakhir yang dapat menimbulkan stress adalah *organizational leadership*, dimana berkaitan dengan peran yang akan dilakukan oleh seorang pimpinan dalam suatu organisasi.

Yang ketiga yaitu faktor individu, faktor yang terkait dalam hal ini muncul dari dalam keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik pribadi dari individu. Hubungan pribadi antara keluarga yang kurang baik akan menimbulkan akibat pada pekerjaan yang akan dilakukan karena akibat tersebut dapat terbawa dalam pekerjaan seseorang. Sedangkan masalah ekonomi tergantung dari bagaimana seseorang tersebut dapat menghasilkan penghasilan yang cukup bagi kebutuhan keluarga serta dapat menjalankan keuangan tersebut dengan seperlunya. Karakteristik pribadi dari individu yang dapat menimbulkan stress terletak pada watak dasar alami yang dimiliki oleh seseorang tersebut.

Pada perusahaan "X" karyawan diharuskan untuk dapat mengerti sistem teknologi serta informasi yang spesifik yaitu program *fly* yang diciptakan khusus untuk perusahaan "X" sehingga sangat memungkinkan karyawan merasa kebingungan dengan cara pengoperasian program tersebut. Hal ini dapat menjadi penyebab stress pada karyawan. Keadaan dimana individu mengalami stress yang disebabkan oleh teknologi disebut dengan *technostress*. *Technostress* sendiri adalah dampak negatif pada sikap, pikiran, tingkah laku, atau fisiologis tubuh yang disebabkan oleh teknologi baik secara langsung maupun tidak langsung

(Weil dan Rosen,1997). *Workplace technostress* sendiri adalah merupakan dampak negatif pada sikap, pikiran dan tingkah laku yang disebabkan baik secara langsung maupun tidak langsung oleh teknologi terkait dengan kemampuannya saat mengerjakan pekerjaan dengan teknologi yang mereka miliki. Salanova, Llorens, Cifre, dan Nogareda (2007) mendefenisikan *Workplace technostress* sebagai kondisi psikologis yang negatif yang berhubungan dengan penggunaan teknologi. Hal ini berhubungan dengan tiga aspek yaitu sikap, pikiran dan tingkah laku.

Aspek pertama, sikap yaitu perasaan dalam mempelajari mengenai teknologi baru dalam pekerjaan menggambarkan gangguan psikologis yang dapat memiliki karakteristik yaitu berupa rasa takut, keprihatinan terhadap masa depan, kekhawatiran yang berkepanjangan, dan rasa gugup. *Computer anxiety* merupakan istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan ketakutan, keprihatinan terhadap masa depan serta kebencian yang dirasakan individu ketika berinteraksi atau memikirkan mengenai komputer (Gaudron & vignoli, 2002). Hal ini dapat dilihat pada sikap karyawan yang merasa takut mempelajari teknologi yang baru dengan anggapan bahwa teknologi tersebut bisa jadi menyusahkan mereka, karna mereka merasa tidak dapat menjalankan program baru tersebut dengan baik

Aspek ke dua adalah Pikiran yaitu Pengetahuan saat mempelajari teknologi baru. Lewis (1996) menjelaskan *information fatigue syndrom* (IFS) sebagai kelelahan yang diakibatkan oleh penggunaan teknologi ( internet, email, smartphones, tablet, serta media sosial) yang digunakan dalam bekerja serta adanya kelebihan informasi, hal ini dapat menyebabkan terjadinya pengambilan



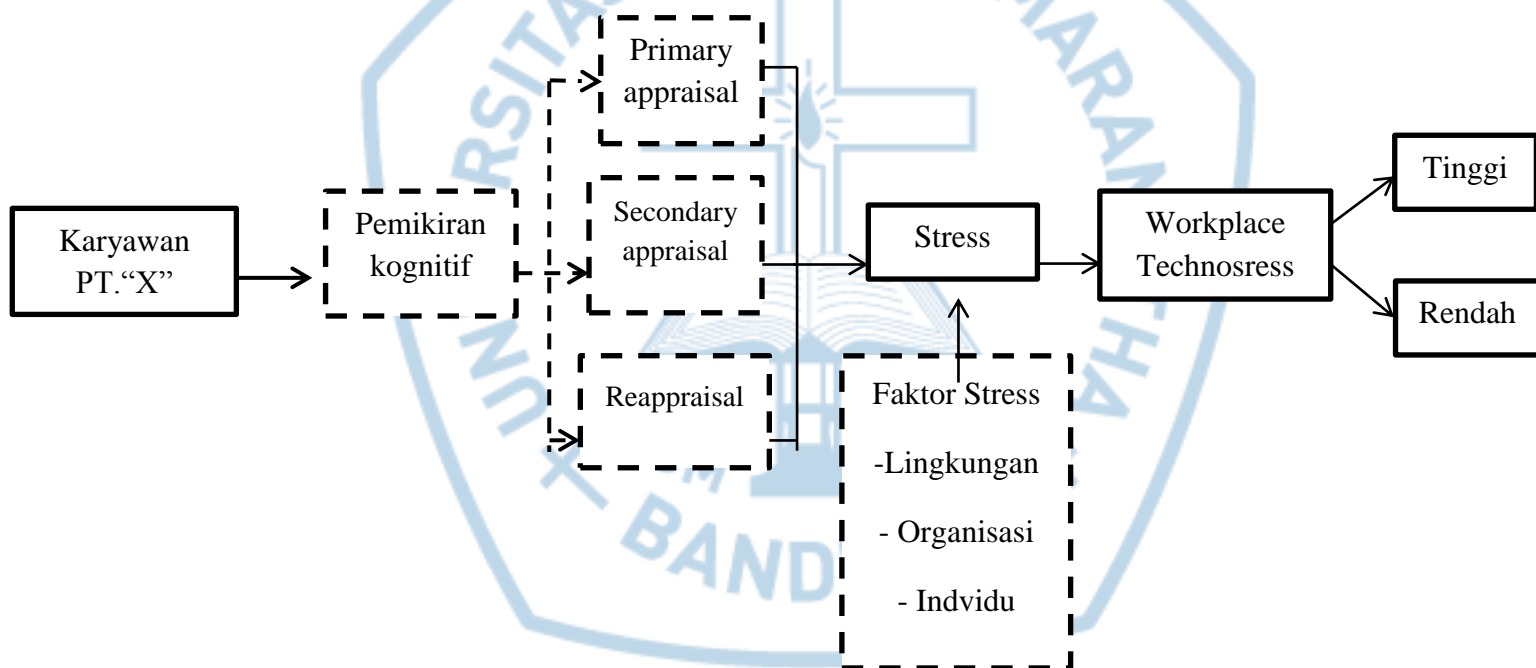
keputusan yang lemah, kesulitan dalam mengingat serta berkurangnya rentang perhatian. Ketika bekerja karyawan pada PT. "X" dihadapkan dengan banyaknya informasi yang didapatkan dari teknologi yang mereka miliki diantaranya seperti penggunaan program *fly* untuk memeriksa barang yang akan, sedang dan telah dikirim maupun diterima, penggunaan aplikasi *word* untuk menulis laporan, hingga penggunaan surel untuk berkomunikasi dengan konsumen. Hal-hal ini dapat menyebabkan karyawan pada perusahaan ini merasa kelebihan informasi karena begitu banyaknya informasi yang mereka peroleh sehingga dapat menyebabkan rentang perhatian yang menurun.

Aspek ketiga adalah tingkah laku yaitu cara menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan teknologi dalam pekerjaan. Hal ini merujuk pada tingkat penyelesaian masalah dalam bekerja ketika menggunakan teknologi, ketika pengguna teknologi harus berhadapan dengan penggunaan teknologi yang berkontribusi terhadap kecemasan, kelelahan secara mental serta sifat skeptis maka kemampuan individu dalam bekerja cenderung akan berkurang (schaufeli & salanova, 2007). Ketika karyawan dihadapkan dengan banyaknya program serta informasi dari teknologi yang mereka miliki dan harus mereka proses, mereka sangat mungkin merasakan kelelahan secara mental sehingga dapat mengakibatkan kinerja yang kurang baik dan sering melakukan kesalahan dalam memasukkan data yang harus di proses.

Jika karyawan merasakan kecemasan, kelelahan secara mental yang diakibatkan oleh penggunaan komputer serta "kelebihan informasi" sehingga menyebabkan ketidakmampuan dalam bekerja maka dapat dikatakan bahwa

derajat *workplace technostress* karyawan tersebut tergolong tinggi. Apabila penggunaan komputer dan banyaknya informasi yang didapatkan tidak membuat karyawan mengalami kecemasan, kelelahan secara mental, dan karyawan masih dapat melakukan pekerjaannya dengan efektif maka derajat *workplace technostress* yang dimiliki karyawan tersebut tergolong dalam kategori rendah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat kerangka pemikiran mengenai Derajat *Workplace Technostress* Pada Karyawan “PT. X” Di Jakarta adalah sebagai berikut:



Bagan 1.5. kerangka pikir

## 1.6. Asumsi Penelitian

1. Derajat *workplace technostress* pada karyawan PT. "X" terbagi atas tinggi dan rendah.

2. Gejala fisik dan psikologis yang dialami oleh karyawan PT."X" merupakan akibat dari *workplace technostress*.
3. Semakin sering karyawan PT. "X" menggunakan teknologi maka semakin banyak tinggi derajat *workpalce technostress* yang dialami.

