

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Computer-Related Technostress

1. Definisi *Computer-Related Technostress*

Istilah *technostress* pertama kali diciptakan oleh psikolog klinis yaitu Brod (1984), yang menggambarkan sebagai penyakit modern yang ditimbulkan dari ketidakmampuan dalam mengatasi atau menangani teknologi informasi dan komunikasi dengan cara sehat. Kemudian Brod (1982) menambahkan, bahwa *technostress* merupakan situasi yang mengakibatkan kesulitan dalam beradaptasi yang berasal dari penggunaan teknologi baru oleh individu maupun organisasi. Kemudian Tarafdar, Ragu-Nathan, Ragu Nathan, dan Tu (2007) mengembangkan konsep tersebut. *Technostress* juga dapat disebut *computer-related technostress* atau *technostress* yang berkait dengan komputer.

Beberapa pandangan mengenai *technostress* yang berhubungan dengan komputer, salah satunya pendapat dari Tarafdar, Tu, dan Ragu-Nathan (2010), mengemukakan *technostress* yang berhubungan dengan komputer merupakan suatu fenomena stres yang disebabkan oleh ketidakmampuan untuk mengatasi tuntutan organisasi dalam penggunaan komputer. Pernyataan tersebut serupa dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Arnetz dan Wikholm (1997), menambahkan bahwa *technostress* yang berhubungan dengan komputer lebih kepada

permasalahan mental dan psikologis yang menimpa orang-orang dengan menggunakan teknologi dalam pekerjaannya. Selain itu, *technostress* yang berhubungan dengan komputer juga dianggap sebagai penyakit psikosomatik yang melibatkan kecemasan saat menggunakan peralatan teknologi atau identifikasi yang berlebihan dengan komputer (Yuvaraj & Singh, 2015).

Pendapat lain mengenai *technostress* yang berhubungan dengan komputer menurut Brillhart (2004) adalah tugas yang difokuskan terhadap teknologi seperti perencanaan rapat, rencana bisnis, dan kecemasan akan tenggat waktu suatu pekerjaan. Hal tersebut menimbulkan efek negatif pada karyawan. *Technostress* yang berhubungan dengan komputer merupakan efek negatif yang dihasilkan dari penggunaan TIK berbasis komputer (Tu, Wang, & Shu, 2005).

Berdasarkan penjelasan dari beberapa tokoh di atas mengenai *technostress* yang berhubungan dengan komputer, dapat ditarik kesimpulan bahwa *technostress* adalah suatu fenomena atau kecenderungan stres yang dialami oleh karyawan atau pekerja sebagai akibat ketidakmampuan serta tidak dapat mengatasi penggunaan teknologi yang berhubungan dengan komputer di tempat kerja. Perkembangan teknologi yang pesat membuat karyawan tidak mampu untuk menangani teknologi secara sehat. Sehingga *technostress* yang berhubungan dengan komputer merupakan efek negatif yang muncul dari ketidakmampuan tersebut.

2. Aspek-aspek *Computer-Related Technostress*

Menurut Tarafdar, Ragu-Nathan, Ragu Nathan, dan Tu (2007), mengidentifikasi 5 komponen *technostress* yang berhubungan dengan komputer (*computer-related technostress*) dari perspektif sumber stres, yaitu:

a. *Techno-overload* (Tekno-kelebihan)

Technostress disebabkan oleh kelebihan informasi. Selain kelebihan informasi, para profesional atau karyawan diharuskan untuk bekerja lebih banyak dan lebih cepat akibat dari informasi yang dimilikinya. Karyawan diminta untuk bekerja lebih banyak dalam waktu yang lebih singkat. Sebagai contoh, manajer berkomunikasi lebih banyak dari informasi yang dibutuhkan dan yang dapat diproses secara efektif oleh karyawan. Karyawan merasa terancam karena karyawan merasa kendali atas pekerjaan berkurang karena informasi yang berlebihan dan juga berpengaruh pada kontrol dirinya. Hal ini menyebabkan karyawan tidak dapat beradaptasi dengan kecepatan informasi yang berlebihan, yang menyebabkan munculnya ketidakpuasan, ketegangan, dan kecemasan.

b. *Techno-invasion* (Tekno-invansi)

Technostress yang disebabkan oleh teknologi yang menyerang kehidupan pribadi, yang artinya adalah pekerja profesional atau karyawan yang berpotensi dapat bekerja dimanapun dan kapanpun terhubung dengan teknologi. Waktu kerja yang biasa menjadi meluas

ke dalam jam keluarga, termasuk liburan. Konektivitas terus-menerus mengakibatkan individu melekat pada teknologi dan mengalami gangguan dalam waktu serta ruang gerak mereka. Sebagai contoh, karyawan diminta untuk tetap bekerja dan mengirim hasil pekerjaannya walaupun saat hari libur atau berada di rumah dengan menggunakan komputer yang ada di rumah. Sehingga karyawan merasa tidak adanya batasan privasi antara pekerjaan dan berada di rumah. Akibatnya, mengalami frustrasi dan stres.

c. *Techno-complexity* (Tekno-kompleksitas)

Technostress yang disebabkan oleh ketidakmampuan dalam menangani kompleksitas teknologi. Para profesional menghabiskan waktu dan usaha dalam belajar dan memahami cara penggunaan aplikasi baru serta beragam aplikasi. Selain mempelajari dan memahami penggunaan aplikasi, karyawan diminta untuk memahami fungsi yang mengintimidasi dan sulit untuk dimengerti. Sebagai contoh, saat mengaplikasikan perangkat lunak yang ada di perusahaan, karyawan merasa sedikitnya bantuan teknis yang diberikan saat karyawan tidak mengerti atau terjadinya eror pada aplikasi tersebut. Akibatnya karyawan dapat merasa stres dan frustrasi.

d. *Techno-insecurity* (Tekno-ketidakamanan)

Technostress yang disebabkan oleh teknologi yang menginduksi ketidakamanan dalam kerja. Muncul situasi dimana pengguna terancam kehilangan pekerjaannya dan digantikan kepada orang lain yang lebih

paham dengan penggunaan teknologi yang baru. Perusahaan menemukan orang baru yang lebih muda dan tingkat kenyamanan yang tinggi, para profesional yang ada merasa tidak aman dan sinis terhadap teknologi. Sebagai contoh, karyawan yang lebih tua merasa dapat digantikan oleh karyawan yang lebih muda yang dapat dengan mudah memahami penggunaan perangkat lunak ataupun perangkat yang lain. Sehingga dapat menyebabkan ketegangan dan stres pada karyawan.

e. *Techno-uncertainty* (Tekno-ketidakpastian)

Technostress yang disebabkan oleh ketidakpastian teknologi. Konteks dimana perubahan yang berkelanjutan tidak memberi para profesional atau karyawan kesempatan untuk mengembangkan basis pengalaman dalam hal aplikasi atau sistem. Hal tersebut meresahkan karyawan, karena pengetahuan mereka menjadi tidak berguna lagi. Meskipun para karyawan antusias untuk belajar aplikasi baru dan teknologi, namun kebutuhan konstan untuk menyegarkan dan memperbarui akhirnya menciptakan frustrasi dan kegelisahan. Sebagai contoh, kurangnya pelatihan secara langsung yang diberikan oleh seorang *trainer* kepada karyawan. Pelatihan yang disediakan berupa pelatihan *face to face* yang tersedia pada komputer karyawan. Karyawan akan merasa kesulitan jika sistem eror serta karyawan tidak memahami langkah-langkah yang diberikan oleh pelatihan *online* tersebut.

Berdasarkan aspek-aspek dari *computer-related technostress*, maka dapat disimpulkan bahwa aspek *techno-overload*, *techno-inovasion*, *techno-complexity*, *techno-insecurity* dan *techno-uncertainty* adalah penyebab munculnya *computer-related technostress* yang menyerang karyawan.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terbentuknya *Computer-Related Technostress*

Menurut Champion (1988), faktor utama yang mendorong *computer-related technostress* adalah:

a. Faktor lingkungan

Kondisi kerja yang tidak tepat atau kondisi lingkungan, pencahayaan yang tidak tepat, peralatan yang tidak mencukupi untuk tindakan pengaman, peralatan dengan masalah kompatibilitas, kebisingan yang berasal dari peralatan, ketidakmampuan peralatan, keterbatasan perangkat lunak, kekurangan pendanaan, masalah listrik, resiko kehilangan data yang tidak disengaja, pengetahuan pemeliharaan yang tidak mencukupi, dan tidak cukupnya personil senior. Permasalahan tersebut dapat menyebabkan individu menderita stres terkait dengan penggunaan teknologi.

b. Faktor sosial

Konflik yang disebabkan oleh penggunaan teknologi, perebutan kekuasaan, perubahan peran dalam bekerja, kecemasan atas

kehilangan pekerjaan, fragmentasi kerja dan hirarki perubahan dapat menyebabkan individu menderita stres terkait teknologi.

Menurut Ken, Habaradas, Ting, dan Kweh (2016), terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi *computer-related technostress*, yaitu:

a. Jenis Kelamin (*Gender*)

Wanita dewasa lebih rentan terhadap *computer-related technostress* karena asuhan masa lalu atau sejarah. Hal tersebut dikarenakan wanita telah disosialisasikan bekerja di rumah pada masa lalu, sedangkan dalam kebanyakan budaya pria bekerja di kantor. Oleh sebab itu, hal-hal yang terkait dengan komputer, pemrograman, dan pengolahan data umumnya pekerjaan yang dilakukan oleh pria (Mruk, 1987).

b. Usia (*Age*)

Wanita yang lebih tua masih memiliki perasaan tidak nyaman dengan komputer. Wanita merasa tidak kompatibel dengan komputer atau kurangnya kemampuan menggunakan komputer dibandingkan dengan pria (Mruk, 1987). Kemudian, pelajar yang lebih tua rentan terhadap *computer-related technostress*. Hal ini disebabkan karena pelajar yang lebih tua tidak menggunakan komputer secara luas. Individu yang tidak memiliki waktu dan kesempatan untuk mempelajari komputer dan teknologi informasi akan merasa asing dan tidak nyaman. Sebaliknya, pelajar yang lebih muda lebih cepat mengenal komputer.

Pelajar yang lebih muda cenderung tidak merasa terancam oleh *computer-related technostress* (Elder, Gardner, & Ruth, 1987).

c. Status Pernikahan (*Marital Status*)

Wanita dengan status menikah dan berpartisipasi dalam pekerjaan serta memiliki kemampuan dalam teknologi, terutama pada fenomena *telework*, merupakan penyebab utama terjadinya konflik antara pekerjaan dengan keluarga. Fenomena *telework* merupakan konsep bekerja jarak jauh dengan memanfaatkan alat telekomunikasi. Kemampuan individu dalam mengelola tanggung jawab di dalam maupun di luar pekerjaan, merupakan sumber ketegangan (Frone, Russell, & Cooper, 1992).

Kemudian, Shu, Tu, dan Wang (2011), menyebutkan bahwa terdapat beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi *computer-related technostress*, yaitu:

a. Efikasi Diri (*Self-efficacy*)

Efikasi diri merupakan penilaian seseorang terhadap kemampuan diri individu untuk mengatur dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk mencapai jenis-jenis kinerja. Efikasi diri tersebut tidak hanya keyakinan pada tingkat kemampuan individu, melainkan dapat merangsang perilaku individu (Bandura, 1986).

b. Ketergantungan Teknologi (*Technology Dependence*)

Pekerjaan sehari-hari yang menggunakan dan bergantung pada teknologi di tempat kerja merupakan ketergantungan teknologi.

Individu yang harus mengandalkan komputer dalam pekerjaan mereka merupakan jenis-jenis yang dikhawatirkan, karena individu tersebut tidak dapat melanjutkan kegiatan atau tidak tahu apa yang harus dilakukan saat komputer rusak atau internet tidak dapat diakses (Seppala, 2001).

Berdasarkan faktor-faktor di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor lingkungan, faktor sosial, jenis kelamin, usia, status pernikahan, efikasi diri dan ketergantungan teknologi merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *computer-related technostress*.

B. *Computer Self-Efficacy*

1. Definisi *Computer Self-Efficacy*

Efikasi diri atau *self-efficacy* merupakan teori sosial kognitif yang berasal dari Albert Bandura (1986). Efikasi diri merupakan penilaian seseorang terhadap kemampuan diri individu untuk mengatur dan melaksanakan tindakan yang diperlukan dalam mencapai jenis-jenis kinerja. Efikasi diri tidak hanya keyakinan pada tingkat kemampuan individu, tetapi dapat merangsang perilaku individu. Efikasi diri juga sebagai penyumbang utama dalam pencapaian akademis individu (Bandura, 1986).

Keyakinan diri atau efikasi diri berpengaruh kepada aktivitas yang dipilih, tingkat usaha yang dikeluarkan, serta ketekunan pada usaha yang dilakukan (Bandura, 1986). Efikasi diri dapat terbentuk jika individu

mengalami tantangan yang berat, sehingga individu dapat menyelesaikan permasalahan tersebut dengan kegigihan dan kerja keras (Bandura, 1997).

Efikasi diri juga berlaku untuk perilaku komputasi atau *computer self-efficacy*. *Computer self-efficacy* adalah jenis tertentu dari efikasi diri. Efikasi diri yang spesifik didefinisikan sebagai kepercayaan akan kemampuan mengerahkan motivasi, sumber daya kognitif, dan tindakan yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan situasi yang ada (Wood & Bandura, 1989).

Oleh karena itu, jika seseorang memiliki sedikit kepercayaan pada kemampuan yang dimilikinya, dalam menggunakan komputer, maka akan menghasilkan kinerja yang buruk pada tugas berbasis komputer (Bandura, 1986). Hal serupa juga disampaikan oleh Compeau dan Higgins (1995), efikasi diri yang lebih tinggi dikaitkan dengan penggunaan komputer yang lebih besar dan kecemasan terkait komputer rendah, serta kenyamanan yang lebih tinggi dalam menggunakan komputer (Compeau, Higgins & Huff, 1999).

Kemudian, *computer self-efficacy* dapat dikatakan sebagai *judgment* kapabilitas seseorang untuk menggunakan komputer atau sistem informasi serta teknologi informasi (Compeau & Higgins, 1995). Selain itu, Lending dan Dillon (Pawirosumarto, Katidjan & Mulyanto, 2015) memiliki pendapat lain yaitu kepercayaan pengguna (*user*) bahwa ia mampu untuk menggunakan sistem informasi, maka akan memperlihatkan pengaruh yang kuat terhadap pengguna dalam mengadopsi sistem informasi tersebut.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa tokoh diatas mengenai *computer self-efficacy*, dapat ditarik kesimpulan bahwa *computer self-efficacy* adalah tingkat keyakinan individu dalam penggunaan teknologi komputer.

2. Aspek-aspek *Computer Self-Efficacy*

Aspek-aspek yang mempengaruhi CSE atau *computer self-efficacy* yang dikemukakan oleh Compeau dan Higgins (1995) adalah :

a. Besaran (*Magnitude*)

Dimensi atau aspek besaran (*magnitude*) mengacu pada tingkat kapabilitas yang diharapkan pada penggunaan komputer serta keyakinan terhadap diri sendiri yang berhubungan dengan tingkat kesulitan tugas dan dapat melakukannya. Karyawan yang memiliki besaran keyakinan yang tinggi, diharapkan mampu menyelesaikan tugas-tugas komputasi yang lebih kompleks dibandingkan dengan individu yang memiliki besaran keyakinan yang rendah. Hal ini karena kurangnya dukungan serta bantuan yang diberikan. Individu yang memiliki keyakinan yang besar atau tinggi, maka individu tersebut mampu menyelesaikan tugas-tugasnya walaupun rendahnya dukungan dan bantuan dari orang lain.

Sebagai contoh, karyawan mampu menginput laporan hasil pekerjaannya kedalam perangkat lunak yang disediakan oleh perusahaan. Karyawan tidak membutuhkan orang lain saat diberikan tugas yang sulit dari manajernya.

b. Kekuatan (*Strength*)

Dimensi atau aspek kekuatan (*strength*) mengacu pada tingkatan keyakinan mengenai *judgment* atau kepercayaan diri individu untuk menilai kemampuan dirinya sendiri dalam menyelesaikan tugas-tugas komputasi dengan baik. Keyakinan itu sendiri berhubungan dengan tingkat keyakinan mengenai pertimbangan yang akan dilakukan. Individu yang tidak memiliki keyakinan yang tinggi, maka akan mengurangi niat dan minat untuk menggunakan, karena keyakinan yang lemah pada diri individu dapat berdampak pada kecenderungan lebih frustrasi. Sebagai contoh, saat membuat laporan, karyawan membutuhkan panduan untuk menginput laporan. Saat karyawan tidak memiliki panduan tersebut, karyawan akan menunda niatnya untuk mengerjakan tugas-tugas yang diberikan.

c. Generalisabilitas (*Generalizability*)

Dimensi atau aspek generalisabilitas (*Generalizability*) mengacu pada tingkatan mengenai *judgment user* yang terbatas pada domain aktivitas khusus. Konteks komputer mencerminkan perbedaan konfigurasi perangkat keras dan perangkat lunak, sehingga individu yang mempunyai level generalisabilitas yang tinggi maka individu dapat menggunakan perangkat lunak yang berbeda dibandingkan dengan individu yang memiliki generalisabilitas yang rendah. Keyakinan diri individu menunjukkan seberapa besar individu mempersepsikan keyakinan pada kondisi-kondisi tertentu. Sebagai

contoh, saat perusahaan mengubah perangkat lunak yang ada di perusahaan, karyawan mampu menggunakan perangkat lunak tersebut. Karyawan dapat meyakinkan dirinya bahwa karyawan dapat menggunakannya teknologi dalam berbagai kondisi.

Berdasarkan uraian di atas, maka aspek-aspek dari *computer self-efficacy* adalah besaran (*magnitude*), kekuatan (*strength*) dan generalisabilitas (*generalizability*).

C. Hubungan Antara *Computer Self-Efficacy* dan *Computer-Related Technostress*

Penggunaan teknologi khususnya komputer memiliki dampak negatif bagi individu yang jarang menggunakannya. Menurut Robbin dan Judge (2008) perubahan teknologi adalah faktor ketiga yang dapat menyebabkan munculnya stres, karena inovasi-inovasi baru dari teknologi merupakan ancaman bagi banyak orang dan membuat karyawan stres. Efek negatif yang muncul akibat stres terhadap teknologi berupa komputer disebut *computer-related technostress*. *Computer-related technostress* merupakan fenomena stres yang disebabkan akibat ketidakmampuan untuk mengatasi tuntutan organisasi dalam menggunakan komputer (Tarafdar, Tu, & Ragu-Nathan, 2010).

Stres akibat teknologi yang berhubungan dengan komputer (*computer-related technostress*) berdampak secara langsung ataupun tidak langsung kepada penggunanya. Efek yang muncul dapat berdampak pada sikap, pikiran, perilaku, dan fisiologis tubuh individu tersebut. Tetapi, *computer-related technostress* dapat

dihindari jika sikap, pikiran, serta perilaku individu terhadap teknologi khususnya komputer, berubah menjadi hal-hal yang positif. Hal ini dapat dilihat dari efikasi diri dari pengguna komputer atau *computer self-efficacy*. *Computer self-efficacy* merupakan *judgment* kapabilitas atau kemampuan seseorang untuk dapat menggunakan komputer atau sistem informasi komunikasi (Compeau & Higgins, 1995). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Shu, Tu dan Wang (2011) mengungkapkan bahwa *computer self-efficacy* berkorelasi negatif terhadap *computer-related technostress*. Semakin tinggi *computer self-efficacy* individu, maka semakin rendah *computer-related technostress* yang ada pada individu tersebut. Oleh karena itu, karyawan dengan *computer self-efficacy* yang tinggi akan bersedia untuk mengatasi masalah yang disebabkan oleh teknologi dan dapat mengatasi stres serta penurunan tingkat pada *computer-related technostress*.

Aspek-aspek yang mempengaruhi *computer self-efficacy* ada 3, yaitu besaran (*magnitude*), kekuatan (*strength*), dan generalisabilitas (*generalizability*). Aspek besaran (*magnitude*) mengacu pada tingkat kapabilitas yang diharapkan dalam penggunaan komputer dan keyakinan diri sendiri yang berhubungan dengan tingkat kesulitan tugas dan dapat melakukannya. Individu yang memiliki besaran keyakinan yang tinggi, diharapkan mampu menyelesaikan tugas-tugas komputasi yang lebih kompleks dibandingkan dengan individu yang memiliki besaran keyakinan yang rendah. Hal ini dapat mengurangi *computer-related technostress* pada individu yang memiliki besaran keyakinan yang tinggi, karena individu tersebut mampu menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan walaupun rendahnya

dukungan dan bantuan dari orang lain. Oleh karena itu, individu mampu menyelesaikan tugas-tugas yang kompleks tanpa ditandai oleh stres.

Pada aspek kekuatan (*strength*), individu memiliki tingkat keyakinan mengenai *judgment* atau kepercayaan diri individu untuk menilai kemampuan dirinya sendiri dalam menyelesaikan tugas-tugas komputasi dengan baik. Jika individu memiliki keyakinan pada diri sendiri tinggi untuk mampu menyelesaikan tugas, maka *computer-related technostress* akan rendah. Selain itu, keyakinan yang rendah dalam menyelesaikan tugas komputasi akan mengurangi minat dan niat untuk menggunakan teknologi, karena keyakinan yang lemah pada diri individu yang berdampak pada kecenderungan stres dan frustrasi. Pada karyawan diharapkan memiliki kekuatan pada keyakinan diri untuk mampu dalam menyelesaikan tugas-tugas komputasi dengan baik, sehingga *computer-related technostress* tidak menyerang karyawan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Shu, Thu, dan Wang (2011) menyatakan karyawan dengan *computer self-efficacy* yang tinggi memiliki keyakinan yang kuat untuk menggunakan teknologi yang berkaitan dengan melakukan tugas tertentu. Kepercayaan diri tersebut mengarah kepada individu untuk mengatasi kompleksitas dan rasa ketidakamanan kerja terhadap teknologi. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memastikan bahwa karyawan yang berada di perusahaan memiliki keyakinan diri yang tinggi untuk dapat mengoperasikan komputer. Karyawan yang dapat meningkatkan diri secara signifikan dapat menurunkan *computer-related technostress* karena kompleksitas teknologi dan adanya ketakutan penggantian rekan kerja. Karyawan diharapkan

memiliki keyakinan yang kuat atau tinggi agar tidak mengalami *computer-related technostress*.

Aspek yang terakhir adalah aspek generalisabilitas (*generalizability*). Aspek ini mengacu pada tingkatan mengenai *judgment user* yang terbatas pada domain aktivitas khusus, yang artinya jika individu memiliki generalisabilitas tinggi, maka individu tersebut mampu menggunakan sistem komputer yang berbeda-beda. Hal tersebut memungkinkan tidak munculnya *computer-related technostress*, karena karyawan yang memiliki keyakinan yang tinggi terhadap pengguna komputer, maka *computer-related technostress* pada karyawan akan rendah.

Berdasarkan pernyataan aspek-aspek di atas, dapat dilihat bahwa jika individu memiliki *computer self-efficacy* yang tinggi, maka dapat menurunkan *computer-related technostress* yang ada pada individu, karena memiliki keyakinan atas dirinya sendiri saat menggunakan komputer. Jika *computer-related technostress* rendah, maka kualitas individu dalam bekerja akan meningkat dan dapat menguntungkan bagi individu itu sendiri serta bagi perusahaan.

D. Hipotesis penelitian

Berdasarkan kajian teoritis terhadap *computer self-efficacy* dan *computer-related technostress*, maka hipotesis dari penelitian ini adalah ada hubungan yang negatif antara *computer self-efficacy* dan *computer-related technostress*. Semakin tinggi *computer self-efficacy*, maka akan semakin rendah *computer-related technostress*.

