

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Revolusi Industri 4.0 berdampak secara signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dunia kerja. Integrasi teknologi digital dalam dunia kerja mendukung peningkatan produktivitas para karyawan hingga efektivitas organisasi (Kahfi, 2022). Akan tetapi, perkembangan teknologi yang sangat pesat juga menuntut organisasi untuk beradaptasi terhadap transformasi tersebut agar dapat mempertahankan daya saing. Akibatnya, karyawan dituntut untuk menyesuaikan diri dengan sistem kerja baru hingga menguasai penggunaan aplikasi dan perangkat digital. Berbagai tekanan kerja yang diperoleh dapat berdampak negatif terhadap *well-being* pekerja apabila tidak dikelola dengan baik hingga menimbulkan *burnout* (Ismail & Owaida, 2023).

Dewasa ini, *burnout* merupakan salah satu fenomena psikologis yang mengancam *well-being* dan sering kali dialami oleh pekerja. *Burnout* merupakan kondisi psikologis individu yang ditandai dengan kelelahan emosional, fisik, hingga depersonalisasi (Maslach & Jackson, 2019). Meskipun bekerja dipandang dapat membantu pemenuhan aktualisasi diri, kenyataannya banyak pekerja yang sering kali mengalami kelelahan emosional dan kehilangan semangat dalam bekerja akibat *burnout*. Argumentasi tersebut didukung oleh berbagai laporan dan hasil riset menunjukkan bahwa terjadi peningkatan gejala *burnout* pada pekerja di Indonesia, seperti stres hingga kelelahan (Aziz & Ong, 2024; RSO Soeharso, 2025). Tidak hanya itu, fenomena serupa juga terlihat pada berbagai bidang pekerjaan di wilayah Kota Makassar akibat beban kerja yang tinggi, seperti bidang kesehatan hingga perusahaan (Indryan & Suhana, 2022; Novia et al., 2023).

Riset menunjukkan bahwa salah satu penyebab utama terjadinya *burnout* pada pekerja adalah meningkatnya *job demand*, khususnya dalam konteks digital. *Digital demand* mengacu pada berbagai tuntutan kerja yang berasal dari penggunaan teknologi digital, seperti aplikasi, *website*, hingga *gadget* (Scholze & Hecker, 2023). Penggunaan teknologi di lingkungan kerja umumnya bertujuan untuk mempermudah pekerjaan, tetapi beberapa pekerja mengalami kesulitan untuk memahami cara kerja teknologi digital. Selain itu, pekerja juga sering kali sulit beradaptasi dengan beban kerja pada *digital environment*, seperti *multitasking*, timbulnya notifikasi secara terus menerus, hingga budaya “*always on*” (Marsh et al., 2024; Nardin et al., 2025). Meskipun permasalahan terkait *digital demand* semakin meningkat, sebagian besar riset hingga kajian terkini masih berfokus pada *job demand* secara umum yang mengakibatkan minimnya eksplorasi terhadap aspek *digital demand*.

Ketidakmampuan individu untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital di lingkungan kerja akan menghambat pemenuhan *digital demand* (Liu et al., 2024). Akibatnya, *demand* terus meningkat hingga memicu stres berkelanjutan yang berkontribusi pada peningkatan *burnout*. Bentuk stres yang umum timbul akibat *digital demand* dikenal sebagai *technostress*. *Technostress* merupakan bentuk stres yang timbul akibat penggunaan teknologi secara intensif. *Technostress* yang tidak dikelola dengan baik dapat berdampak negatif terhadap fisik maupun psikologis individu, seperti

menimbulkan sakit kepala, sakit leher, penglihatan kabur, gangguan gastrointestinal, gangguan kardiovaskular, kecemasan, kehilangan konsentrasi, kelelahan, mudah frustrasi, hingga depresi (Pucci et al., 2015; Tagurum et al., 2017; El-Saka et al., 2024; Kaltenegger et al., 2024).

Hubungan antara *digital demand*, *burnout*, hingga *technostress* dapat dipahami menggunakan *Job Demands-Resources (JD-R) Theory* yang menekankan bahwa *burnout* timbul ketika *demand* terus meningkat dan tidak diimbangi dengan *resources* (Bakker & Demerouti, 2007). Dalam konteks ini, tuntutan digital yang diperoleh individu akan dinilai dan menimbulkan respons psikologis. Ketika *digital demand* dinilai melebihi kapasitas individu, maka ketegangan psikologis yang dialami akan memicu respons berupa stres. Meskipun *JD-R Theory* telah banyak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara *job demand* dengan *burnout*, teori ini belum secara rinci meninjau tantangan kerja dalam konteks digital.

Hingga saat ini, belum terdapat pengembangan lebih lanjut dari *JD-R Theory* yang secara komprehensif mengintegrasikan karakteristik spesifik dari *demand* berbasis teknologi digital. Padahal, penggunaan teknologi telah menjadi aspek utama dalam dinamika dunia kerja saat ini. Tidak hanya itu, karakteristik dari *digital demand* berpotensi menimbulkan dampak psikologis yang berbeda apabila dibandingkan dengan *job demand* secara umum, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut. Selain itu, sebagian besar kerangka teoritis belum dapat membedakan stres yang dipicu oleh *job demand* secara umum maupun dipicu oleh penggunaan teknologi. Hal ini menegaskan perlunya perluasan cakupan *JD-R Theory* agar mampu menjelaskan mekanisme stres hingga *burnout* dalam konteks digital.

Sejalan dengan hal tersebut, riset terdahulu menemukan bahwa *digital demand* yang tinggi dapat meningkatkan *technostress*. Peningkatan *technostress* terjadi akibat *digital demand* yang mendorong individu untuk terus berada dalam situasi kerja berlebihan dengan penggunaan teknologi kompleks (Konovalova, 2022). Sejumlah riset lainnya turut menunjukkan bahwa *technostress* berkontribusi signifikan terhadap peningkatan *burnout* (Kaltenegger et al., 2023; Andryan & Suminar, 2024). Berbagai temuan tersebut menunjukkan bahwa *technostress* dapat berperan sebagai mediator pada hubungan antara *digital demand* dan *burnout*.

Berbagai uraian di atas menunjukkan bahwa terdapat sejumlah riset yang telah mengkaji hubungan antara *digital demand* dengan *burnout*, *digital demand* dengan *technostress*, hingga *technostress* dengan *burnout*. Akan tetapi, belum terdapat riset yang secara langsung meneliti hubungan ketiga variabel tersebut. Secara khusus, riset yang mengkaji peran *technostress* sebagai mediator juga masih sangat terbatas, khususnya di Indonesia. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk meninjau hubungan antara *digital demand* dan *burnout* yang dimediasi oleh *technostress* pada pekerja di Kota Makassar. *Technostress* sebagai mediator pada penelitian ini diharapkan dapat memperkaya model teoritis *JD-R* dalam konteks digital.

1.1.1. Tinjauan Pustaka

1.1.1.1. Digital Demand

Digital demand merupakan tekanan dalam melakukan pekerjaan sehari-hari yang berasal dari penggunaan teknologi. *Digital demand* dapat dipahami sebagai bentuk *job demand* yang telah dipengaruhi oleh digitalisasi. Dalam hal ini, terdapat perbedaan

intensitas beban kerja dan kompleksitas pekerjaan yang dialami oleh pekerja akibat adanya adaptasi teknologi. *Digital demand* tidak hanya merujuk pada beban pekerjaan, melainkan merujuk pada kecepatan respons, *multitasking*, hingga keharusan untuk selalu terhubung (Demerouti & Bakker, 2023).

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi *digital demand*, yaitu jenis teknologi, lingkungan kerja, hingga budaya organisasi. Semakin kompleks sistem teknologi yang digunakan, maka semakin tinggi kemungkinan pekerja mengalami tekanan akibat kesulitan adaptasi. Selain itu, jumlah pekerjaan berbasis digital yang berlebihan dapat memperbesar tuntutan kognitif dan emosional. Budaya perusahaan yang menekankan respons cepat dan ketersediaan 24/7 juga berkontribusi pada peningkatan *digital demand*, sehingga dapat memicu kelelahan jika tidak dikelola dengan baik (Tarafdar et al., 2015).

1.1.1.2. Technostress

Technostress merupakan kondisi psikologis yang timbul saat individu tidak mampu memenuhi ekspektasi penggunaan dan tuntutan teknologi. *Technostress* juga dapat dipahami sebagai respons stres yang dipicu oleh penggunaan teknologi informasi, khususnya ketika individu merasa tidak mampu menguasai teknologi baru. Fenomena ini dapat berdampak pada kesehatan mental, seperti kecemasan, frustrasi, dan penurunan produktivitas. *Technostress* sering kali meningkat ketika pekerja dipaksa beradaptasi dengan perubahan teknologi yang cepat tanpa persiapan yang cukup (Ragu-Nathan et al., 2008).

Faktor utama yang memengaruhi *technostress* meliputi *overload* informasi, perubahan teknologi yang cepat, dan kurangnya pelatihan. *Overload* informasi terjadi ketika pekerja mendapatkan sejumlah notifikasi dan data yang melebihi kapasitas pemrosesan kognitif. Perubahan teknologi yang cepat juga menyebabkan ketidakpastian, sehingga pekerja terus-menerus diharapkan mempelajari *platform* baru. Selain itu, kurangnya pelatihan teknis memperburuk kondisi pekerja sebab memicu perasaan tidak kompeten yang berkontribusi meningkatkan *technostress*. Budaya kerja dengan ekspektasi respons instan dan minimnya dukungan IT juga berkontribusi pada stres ini (Tarafdar et al., 2015).

Adapun lima dimensi yang dimiliki oleh *technostress*, yaitu *techno-overload*, *techno-invasion*, *techno-complexity*, *techno-insecurity*, dan *techno-uncertainty*. *Techno-overload* merujuk pada ketidakmampuan individu untuk menyesuaikan kapasitas pribadi dengan peningkatan beban kerja akibat penggunaan teknologi, sedangkan *techno-invasion* merujuk pada terganggunya kehidupan pribadi akibat konektivitas berlebihan. Adapun *techno-complexity* merujuk pada kesulitan pekerja dalam memahami sistem rumit, sedangkan *techno-insecurity* merujuk pada kekhawatiran akan tergantikan oleh teknologi. Terakhir, *techno-uncertainty* merujuk pada ketidakpastian akibat perubahan teknologi yang cepat (Ragu-Nathan et al., 2008).

1.1.1.3. Burnout

Burnout merupakan kondisi yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, hingga penurunan pencapaian akibat stres berkepanjangan. Kelelahan emosional merupakan perasaan terkurasnya energi psikologis yang mengakibatkan individu merasa tidak mampu menghadapi pekerjaan. Sementara itu, depersonalisasi atau sinisme merupakan sikap negatif terhadap pekerjaan dan orang rekan kerja yang

akhirnya mengurangi motivasi dan *engagement*. Penurunan pencapaian pribadi mengacu pada evaluasi diri yang negatif dan keraguan terhadap kemampuan kerja (Edú-valsania et al., 2022).

Faktor-faktor pemicu *burnout* dikelompokkan menjadi faktor organisasi dan individu. Faktor organisasi meliputi beban kerja berlebihan, kurangnya otonomi, ambiguitas peran, pengawasan yang tidak memadai, kurangnya dukungan sosial, dan jam kerja yang buruk (Edú-valsania et al., 2022). Sementara itu, faktor individu seperti neurotisme, locus kontrol eksternal, dan ekspektasi tinggi dapat memperburuk risiko *burnout*. Ketidakseimbangan antara *demands* dan *resources* menjadi pemicu utama kelelahan yang dapat berkembang menjadi *burnout* (Lubbadeh, 2020).

Burnout dinilai dapat berdampak negatif bagi individu maupun organisasi. *Burnout* dapat menyebabkan masalah psikologis pada individu, seperti kecemasan, depresi, insomnia, dan masalah kesehatan fisik seperti nyeri muskuloskeletal dan gangguan kardiovaskular (Edú-valsania et al., 2022). Selain itu, *burnout* dapat berdampak bagi organisasi melalui penurunan kepuasan kerja, komitmen organisasi yang rendah, peningkatan absenteisme, niat *turnover*, hingga penurunan kinerja (Lubbadeh, 2020).

1.1.1.4. Job Demands-Resources Theory

Job Demands-Resources Theory (JD-R) merupakan model teoritis yang dikembangkan untuk memahami *burnout* dan *life satisfaction* pekerja di lingkungan organisasi. Kerangka teoritis ini menekankan bahwa pekerjaan terdiri dari dua karakteristik utama, yaitu tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan sumber daya (*job resources*). *Job demands* merujuk pada segala aspek pekerjaan yang membutuhkan upaya fisik atau mental secara berkelanjutan, sehingga menimbulkan beban fisiologis dan psikologis. Sebaliknya, *job resources* merupakan aspek pekerjaan yang fungsional dalam mencapai tujuan pekerjaan, mengurangi tuntutan pekerjaan, serta mendukung pertumbuhan pribadi dan perkembangan. *Resources* ini dapat bersifat fisik, psikologis, sosial, atau organisasi, seperti otonomi, dukungan sosial, umpan balik, atau peluang pengembangan karir (Bakker & Demerouti, 2007).

Lebih lanjut, teori JD-R mengidentifikasi dua proses psikologi utama, yaitu *health impairment process* dan *motivational process*. *Health impairment process* menjelaskan bahwa *job demands* yang tinggi dapat menguras energi individu dan berdampak pada *organizational outcome*, sedangkan *motivational process* menjelaskan bahwa *job resources* dapat meningkatkan motivasi hingga menghasilkan *work engagement*. Dalam *health impairment process*, *job demands* tinggi akan memicu ketegangan psikologis berupa *strain* yang bila berlangsung secara berkelanjutan akan berkembang menjadi *burnout* sebagai *outcome*. *Strain* dalam konteks ini dapat dipahami sebagai respons psikologis negatif yang timbul ketika individu mengalami kesulitan dalam menghadapi *demands*, seperti kecemasan atau stres. Dengan demikian, *strain* berfungsi sebagai mekanisme penghubung antara *demands* dan *burnout* (Demerouti & Bakker, 2011).

Meskipun penerapan teori JD-R semakin berkembang dan meluas, teori ini tetap relevan digunakan untuk mengkaji dinamika para pekerja. Hal ini disebabkan oleh pandangan teori yang meninjau pekerjaan sebagai hal dinamis dengan *outcome* yang dapat berubah akibat berbagai faktor. Tidak hanya itu, teori JD-R juga mampu menjelaskan dan beradaptasi dengan konteks pekerjaan berbeda. Seiring

perkembangannya, teori JD-R dinilai relevan untuk menjelaskan adaptasi teknologi dalam dunia kerja (Scholze & Hecker, 2023).

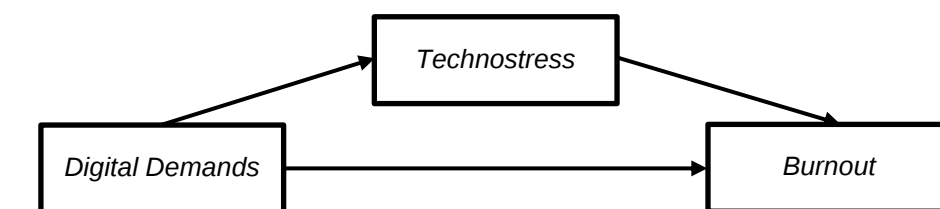
Digitalisasi dapat menciptakan *digital job demands*, seperti *availability*, *work intensification*, dan *technology dependence* yang berpotensi meningkatkan stres hingga *burnout*. Namun, digitalisasi juga dapat menyediakan *digital job resources*, seperti peningkatan otonomi, peningkatan kolaborasi, hingga efisiensi yang dapat memotivasi karyawan. Dengan demikian, model JD-R dapat menjadi kerangka untuk menganalisis interaksi antara *digital demands* dan *resources*. Sejumlah riset turut menekankan bahwa diperlukan pengembangan teori JD-R lebih lanjut yang mencakup aspek digital (Scholze & Hecker, 2023; Scholze & Hecker, 2024).

1.1.1.5. Hubungan Antar Variabel

Hubungan antara *digital demand*, *technostress*, dan *burnout* dapat dijelaskan melalui teori JD-R (Bakker & Demerouti, 2007). Dalam hal ini, tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat menyebabkan stres dan kelelahan hingga berkontribusi pada *burnout*. Pola hubungan antara ketiga variabel menunjukkan kesesuaian dengan pola *health impairment process* yang menjelaskan bahwa *job demands* secara bertahap berkembang menjadi *burnout* melalui *strain* sebagai mekanisme penghubung. Bila ditinjau menggunakan pola tersebut, *digital demand* tidak langsung menyebabkan *burnout*, melainkan terlebih dahulu memicu *strain* berbentuk *technostress* yang berfungsi sebagai mediator dalam menghubungkan *digital demand* dan *burnout* (Demerouti & Bakker, 2011). Maka dari itu, peningkatan *technostress* dapat memperburuk kondisi kelelahan emosional dan sinisme yang merupakan gejala dari *burnout*.

Berbagai riset terdahulu mendukung hubungan antarvariabel tersebut. Penelitian Scholze dan Hecker (2023) menunjukkan bahwa *digital demand* secara signifikan meningkatkan *burnout* apabila melalui *strain*. Selain itu, Edú-valsania et. al. (2022) menemukan bahwa *technostress* menjelaskan sebagian besar varians dalam *burnout*. Berbagai temuan tersebut menunjukkan bahwa *technostress* dapat berperan sebagai *strain* yang menghubungkan *digital demand* dan *burnout*. Meskipun demikian, penelitian mengenai interaksi antara ketiga variabel ini dalam konteks digitalisasi masih sangat terbatas.

1.1.1.6. Kerangka Konseptual



Keterangan:

Variabel Penelitian

→ Arah Hubungan

Gambar 1.1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel *digital demand* dan *burnout* yang dimediasi oleh *technostress*. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada hubungan variabel *digital demand* dengan *burnout* secara langsung maupun tidak langsung melalui *technostress* sebagai variabel mediator. Penelitian ini dilandasi oleh JD-R *Theory* yang menjelaskan bahwa *burnout* terjadi ketika *job demands* tinggi tidak diimbangi dengan *resources* (Bakker & Demerouti, 2007). Dalam hal ini, *digital demand* diasumsikan sebagai bentuk tuntutan kerja yang timbul dari penggunaan teknologi digital secara intensif di lingkungan kerja (Scholze & Hecker, 2023).

Selanjutnya, *technostress* merupakan stres yang dialami akibat penggunaan teknologi yang kompleks dan berlebihan (Tarafdar et al., 2015). *Technostress* dalam penelitian ini terdiri dari lima dimensi, yaitu, *techno-overload*, *techno-invasion*, *techno-complexity*, *techno-insecurity*, dan *techno-uncertainty*. Tekanan akibat *technostress* yang tidak dikelola secara adaptif dapat meningkatkan risiko terjadinya *burnout*. *Burnout* dalam penelitian ini dipahami sebagai kondisi kelelahan psikologis akibat tekanan kerja berkelanjutan yang terdiri dari tiga aspek, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi (sinisme), dan penurunan pencapaian pribadi (Maslach & Jackson, 2019; Widhianingtanti & Lujtelaar, 2022).

1.1.1.7. Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas, adapun hipotesis dalam penelitian ini meliputi:

1. Hipotesis 1

H0: Tidak terdapat hubungan antara *digital demand* dan *technostress* pada pekerja di Kota Makassar

Ha: Terdapat hubungan antara *digital demand* dan *technostress* pada pekerja di Kota Makassar

2. Hipotesis 2

H0: Tidak terdapat hubungan antara *digital demand* dan *burnout* pada pekerja di Kota Makassar

Ha: Terdapat hubungan antara *digital demand* dan *burnout* pada pekerja di Kota Makassar

3. Hipotesis 3

H0: Tidak terdapat hubungan antara *technostress* dan *burnout* pada pekerja di Kota Makassar

Ha: Terdapat hubungan antara *technostress* dan *burnout* pada pekerja di Kota Makassar

4. Hipotesis 4

H0: Tidak terdapat hubungan antara *digital demand* dan *burnout* yang dimediasi oleh *technostress* pada pekerja di Kota Makassar

Ha: Terdapat hubungan antara *digital demand* dan *burnout* yang dimediasi oleh *technostress* pada pekerja di Kota Makassar

1.1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun, peneliti menyusun rumusan masalah penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara *digital demand* dan *technostress* pada pekerja di Kota Makassar?

2. Apakah terdapat hubungan antara *digital demand* dan *burnout* pada pekerja di Kota Makassar?
3. Apakah terdapat hubungan antara *technostress* dan *burnout* pada pekerja di Kota Makassar?
4. Apakah terdapat hubungan antara *digital demand* dan *burnout* yang dimediasi oleh *technostress* pada pekerja di Kota Makassar?

1.2. Tujuan dan Manfaat

1.2.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui hubungan antara *digital demand* dan *technostress* pada pekerja di Kota Makassar.
2. Mengetahui hubungan antara *digital demand* dan *burnout* pada pekerja di Kota Makassar.
3. Mengetahui hubungan antara *technostress* dan *burnout* pada pekerja di Kota Makassar.
4. Mengetahui hubungan antara *digital demand* dan *burnout* yang dimediasi oleh *technostress* pada pekerja di Kota Makassar.

1.2.2. Manfaat Penelitian

1.2.2.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu psikologi industri dan organisasi, khususnya dalam memperluas pemahaman mengenai *job demand*, stres, serta *burnout* dalam konteks digital. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kerangka *JD-R Theory* agar lebih relevan dengan dinamika dunia kerja yang didominasi oleh penggunaan teknologi digital.

1.2.2.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi organisasi atau perusahaan dalam mengidentifikasi potensi risiko psikologis yang timbul dari *digital demand*, seperti *technostress* dan *burnout*. Dengan memahami hubungan antara *digital demand*, *technostress*, dan *burnout*, organisasi dapat merancang strategi intervensi dan kebijakan kerja yang lebih adaptif terhadap era digital, seperti pelatihan *digital literacy*, pengaturan beban kerja digital, serta penyediaan sumber daya pendukung bagi karyawan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat, produktif, dan berkelanjutan.

BAB II METODE PENELITIAN

2.1. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *non experimental design* dalam bentuk *cross sectional survey*. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang berfokus pada kuantifikasi data dan metode statistik untuk menganalisis informasi numerik. Pendekatan ini bertujuan untuk menjelaskan data melalui variabel terukur agar dapat menguji hipotesis. Pendekatan kuantitatif digunakan sebab sesuai dengan tujuan penelitian dan mampu menguji hubungan antarvariabel secara objektif. Adapun desain *cross sectional survey* digunakan sebab mampu memberikan gambaran terkait perilaku suatu populasi dalam satu waktu melalui satu kali pengukuran, sehingga hubungan antarvariabel dapat digeneralisasi secara lebih luas (Creswell & Creswell, 2018).

2.2. Variabel Penelitian

Terdapat tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *digital demand* sebagai *independent variable*, *technostress* sebagai *mediator variable*, dan *burnout* sebagai *dependent variable*. *Independent variable* berperan sebagai faktor dan penyebab yang memengaruhi variabel terikat. Sementara itu, *dependent variable* merupakan variabel yang dipengaruhi oleh *independent variable*. Adapun *mediator variable* berperan sebagai perantara dengan meneruskan pengaruh dari *independent variable* terhadap *dependent variable* (Creswell & Creswell, 2018).

Secara operasional, *digital demand* didefinisikan sebagai tingkat tuntutan kerja yang mengharuskan individu menggunakan teknologi digital secara intensif, seperti mendapatkan notifikasi terus-menerus hingga adanya keharusan untuk selalu terhubung di luar jam kerja. Tingkat *digital demand* ditentukan melalui penilaian diri responden melalui alat ukur yang merepresentasikan tingkat tuntutan kerja berbasis digital (Harris et al., 2011). Hasil pengukuran dengan skor tinggi menunjukkan adanya tingkat *digital demand* yang tinggi, sebaliknya skor rendah menunjukkan rendahnya tingkat *digital demand*.

Sementara itu, *technostress* didefinisikan secara operasional sebagai tingkat stres yang dialami individu akibat tekanan dari penggunaan teknologi, seperti perasaan tertekan, kelelahan, atau frustrasi. Tingkat *technostress* ditentukan melalui penilaian diri responden melalui alat ukur yang meliputi aspek *techno-overload*, *techno-invasion*, *techno-complexity*, *techno-insecurity*, dan *techno-uncertainty* (Ragu-Nathan et al., 2008). Hasil pengukuran dengan skor tinggi menunjukkan adanya tingkat *technostress* yang tinggi, sebaliknya skor rendah menunjukkan rendahnya tingkat *technostress*.

Adapun definisi operasional *burnout* adalah tingkat kelelahan psikologis yang dialami oleh individu akibat penggunaan teknologi dan beban kerja yang tinggi. Tingkat *burnout* ditentukan melalui penilaian diri responden melalui alat ukur yang meliputi aspek kelelahan emosional, penurunan pencapaian pribadi, dan sinisme (Widhianingtanti & Luijtelaar, 2022). Hasil pengukuran dengan skor tinggi menunjukkan adanya tingkat

burnout tinggi, sebaliknya skor rendah menunjukkan rendahnya tingkat *burnout* yang dialami individu.

2.3. Partisipan Penelitian

2.3.1. Populasi

Populasi merujuk pada seluruh individu dengan kesamaan ciri-ciri hingga karakteristik dan menjadi objek pada penelitian (Azwar, 2017). Adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh pekerja yang berada di Kota Makassar. Populasi ini dipilih sebab Kota Makassar sebagai salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di Indonesia menunjukkan dinamika kerja digital yang cukup tinggi, sehingga dinilai relevan untuk menggambarkan fenomena yang diteliti. Jumlah pekerja di Kota Makassar secara keseluruhan tidak diketahui secara pasti, sehingga sampel yang dapat merepresentasikan akan digunakan pada penelitian ini.

2.3.2. Sampel

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan *non-random samples* yang digunakan ketika peneliti mencari partisipan dengan persamaan karakteristik tertentu (Clark-Carter, 2010). Teknik *purposive sampling* digunakan sebab peneliti ingin memperoleh sampel yang sesuai dengan kriteria penelitian. Adapun kriteria partisipan pada penelitian ini adalah pekerja di Kota Makassar yang menggunakan teknologi digital dalam pekerjaannya, yaitu menggunakan *gadget* untuk memuat *platform* hingga *website* penunjang pekerjaan. Kriteria ini ditetapkan untuk memastikan bahwa partisipan memiliki pengalaman menghadapi tuntutan kerja berbasis teknologi, seperti tuntutan merespons pesan dengan cepat hingga tetap terhubung di luar jam kerja agar sesuai untuk mengkaji hubungan antarvariabel.

Adapun aplikasi G-Power digunakan untuk menentukan jumlah partisipan yang dibutuhkan pada penelitian ini. Hal ini disebabkan oleh minimnya data terkait jumlah pasti dari populasi pekerja di Kota Makassar yang menggunakan teknologi digital dalam pekerjaannya. Berdasarkan hasil perhitungan G-Power, diketahui bahwa dibutuhkan jumlah sampel minimal sebanyak 73 responden. Perhitungan tersebut menggunakan nilai *effect-size* sebesar 0,15, *alpha error probability* sebesar 0,05, dan *statistical power* sebesar 0,90.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, penelitian ini melibatkan 93 responden. Setelah melalui proses data *cleaning*, diperoleh 90 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Maka dari itu, tersisa 90 responden yang datanya digunakan untuk analisis lebih lanjut.

2.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan skala dalam bentuk kuesioner yang akan disebarkan secara *online* kepada partisipan melalui Google Form. Skala merupakan instrumen pengukuran psikologis yang digunakan untuk mengukur karakteristik individu secara kuantitatif melalui serangkaian pernyataan (Azwar, 2017). Teknik ini dipilih untuk menjangkau responden dalam jumlah besar dan memungkinkan dilakukannya analisis data yang objektif. Terdapat tiga skala yang digunakan pada

penelitian ini, yaitu *Technology-Related Pressure Scale*, *Technostress Creators Scale*, dan *Maslach-Trisni Burnout Inventory*.

Ketiga skala pada penelitian ini telah melalui tahap uji validitas dan reliabilitas. Validitas merupakan kemampuan instrumen dalam mengukur konstruk yang diukur secara tepat serta menilai kelayakan interpretasi terhadap skor hasil pengukuran. Validitas konstruk dapat diuji melalui *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) untuk memastikan bahwa setiap item memiliki kontribusi signifikan terhadap konstruk teoritis yang diukur. Sementara itu, reliabilitas merupakan tingkat konsistensi dan kestabilan suatu alat ukur dalam menghasilkan data yang dapat dipercaya. Instrumen dengan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$ dinilai memiliki konsistensi internal yang baik dan layak digunakan dalam penelitian (Azwar, 2022).

2.4.1. Technology-Related Pressure Scale

Technology-Related Pressure Scale merupakan alat ukur yang dapat memprediksi tingkat tuntutan kerja akibat penggunaan teknologi dalam lingkungan kerja. Alat ukur ini dikembangkan oleh Harris et. al. (2011) serta terdiri dari lima *item* yang merepresentasikan persepsi individu terhadap tuntutan kerja berbasis teknologi. Model skala yang digunakan adalah model Skala Likert dengan lima kategori respons, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), serta Sangat Setuju (SS).

Technology-Related Pressure Scale telah melalui uji validitas dan reliabilitas dengan melibatkan 283 responden. Skala ini dirancang sebagai konstruk unidimensional dengan lima *item*. Hasil uji CFA menunjukkan bahwa seluruh *item* memiliki nilai *factor loading* $\geq 0,5$ dengan rentang 0,69 hingga 0,78, sehingga seluruh *item* pada skala ini dinilai valid. Sementara itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,81 yang menunjukkan adanya konsistensi internal tinggi (Harris et al., 2011).

Peneliti turut melakukan uji validitas konstruk menggunakan CFA melalui R Studio pada sampel yang dituju. Melalui hasil uji, model pertama menunjukkan nilai *fit indices* yang belum memenuhi rekomendasi *cut off value*. Tidak hanya itu, hasil analisis menunjukkan bahwa *item* nomor 4 dan 5 tidak valid sebab memiliki nilai *factor loading* $\leq 0,5$ dan $p \geq 0,05$. Setelah kedua *item* gugur, tersisa 3 *item* valid dengan nilai *factor loading* $\geq 0,5$ dari rentang 0,71-0,92 dan $p \leq 0,05$. Akibatnya, nilai *fit indices* tidak dapat dihitung sebab tiga *item* tersisa dari skala unidimensional ini menunjukkan nilai derajat kebebasan (df) = 0.

Sementara itu, peneliti turut melakukan uji reliabilitas terhadap skala ini melalui R Studio. Hasil uji menunjukkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,78. Apabila terdapat *item* yang dihapus, maka koefisien *Cronbach's Alpha* bernilai pada rentang 0,60-0,79. Nilai tersebut menunjukkan bahwa skala ini reliabel sebab memiliki konsistensi internal tinggi, yaitu $\geq 0,70$.

2.4.2. Technostress Creators Scale

Technostress Creators Scale merupakan alat ukur yang dapat memprediksi tingkat stres akibat penggunaan teknologi. Alat ukur ini dikembangkan oleh Ragu-Nathan et. al. (2008) serta terdiri dari 23 *item* yang mewakili lima dimensi, yaitu *techno-overload*, *techno-invasion*, *techno-complexity*, *techno-insecurity*, dan *techno-uncertainty*. Model skala yang digunakan adalah model Skala Likert dengan lima kategori respons, yaitu

Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), serta Sangat Setuju (SS).

Technostress Creators Scale telah melalui uji validitas dengan melibatkan 680 responden. Hasil uji CFA menunjukkan bahwa 23 *item* memiliki nilai *factor loading* $\geq 0,5$ dengan rentang 0,70 hingga 0,79, sehingga seluruh *item* pada skala ini dinilai valid. Adapun hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* dengan rentang 0,71-0,91 yang menunjukkan adanya konsistensi internal tinggi (Ragu-Nathan et al., 2008; Tarafdar et al., 2015).

Melalui hasil uji validitas konstruk menggunakan CFA pada R Studio, model pertama menunjukkan nilai *fit indices* yang belum memenuhi rekomendasi *cut off value*. Tidak hanya itu, hasil analisis menunjukkan bahwa *item* nomor 16 tidak valid sebab nilai *factor loading* $\leq 0,5$ dan $p \geq 0,05$. Melalui tahap *modification indices*, diperoleh nilai Robust CFI $\geq 0,90$ yang menunjukkan bahwa model memenuhi indikator *cut off value*. Selain itu, 22 *item* tersisa memiliki nilai *factor loading* $\geq 0,5$ dari rentang 0,59-0,98 dan $p \leq 0,05$ yang menunjukkan bahwa seluruh *item* mampu merepresentasikan konstruk secara signifikan.

Sementara itu, peneliti turut melakukan uji reliabilitas terhadap *Technostress Creators Scale* melalui R Studio. Hasil uji menunjukkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,92. Apabila terdapat *item* yang dihapus, maka koefisien *Cronbach's Alpha* bernilai pada rentang 0,91-0,92. Nilai tersebut menunjukkan bahwa skala ini reliabel sebab memiliki konsistensi internal tinggi.

2.4.3. Maslach-Trisni Burnout Inventory

Maslach Burnout Inventory merupakan alat ukur yang dapat menilai tingkat kelelahan psikologis individu. Alat ukur ini dikonstruksi oleh Maslach & Jackson (2019) serta telah diadaptasi ke dalam bahasa Indonesia menjadi *Maslach-Trisni Burnout Inventory* oleh Widhianingtanti dan Luijtelaar (2022). serta terdiri dari 22 *item* yang mewakili tiga aspek, yaitu kelelahan emosional, pencapaian pribadi, dan sinisme. Model skala yang digunakan adalah model Skala Likert dengan lima kategori respons, yaitu Sangat Tidak Sesuai (STS), Tidak Sesuai (TS), Agak Sesuai (AS), Sesuai (S), serta Sangat Sesuai (SS).

Maslach-Trisni Burnout Inventory telah melalui uji dengan melibatkan 822 responden. Skala hasil adaptasi ini terdiri dari 22 *item* dengan *factor loading* $\geq 0,5$ dari rentang 0,49 hingga 0,81. Selain itu, hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian tersebut menunjukkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,92. Nilai tersebut menunjukkan adanya konsistensi internal yang tinggi, sehingga skala ini memiliki reliabilitas yang baik (Widhianingtanti & Luijtelaar, 2022).

Peneliti turut melakukan uji validitas konstruk menggunakan CFA melalui R Studio pada sampel yang dituju. Melalui hasil uji, model pertama menunjukkan nilai *fit indices* yang belum memenuhi rekomendasi *cut off value*. Tidak hanya itu, hasil analisis menunjukkan bahwa *item* nomor 10, 11, 16, dan 17 tidak valid sebab nilai *factor loading* $\leq 0,5$ dan $p \geq 0,05$. Setelah melalui tahap *modification indices*, diketahui pula bahwa *item* 5 mengalami *error item* yang tidak dapat dikorelasikan dengan *item* lainnya. Maka dari itu, tersisa 17 *item* dengan nilai *fit indices* yang memenuhi *cut off value* dengan Robust CFI $\geq 0,90$ serta memiliki nilai *factor loading* $\geq 0,5$ dari rentang 0,55-0,88 dan $p \leq 0,05$, sehingga *item* mampu merepresentasikan konstruk secara signifikan.

Sementara itu, peneliti turut melakukan uji reliabilitas terhadap *Maslach-Trisni Burnout Inventory* melalui R Studio. Hasil uji menunjukkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,89. Apabila terdapat *item* yang dihapus, maka koefisien *Cronbach's Alpha* bernilai pada rentang 0,86-0,89. Nilai tersebut menunjukkan bahwa skala ini reliabel sebab memiliki konsistensi internal tinggi.

2.5. Teknik Analisis Data

2.5.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan teknik analisis data yang bertujuan untuk menyajikan gambaran umum mengenai data partisipan berdasarkan variabel-variabel penelitian. Analisis ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman empiris mengenai kondisi data yang ada. Analisis deskriptif yang dilakukan akan menghasilkan gambaran terkait *mean*, standar deviasi, hingga rentang skor (Azwar, 2017; Creswell & Creswell, 2018).

2.5.2. Uji Asumsi

Uji asumsi merupakan rangkaian uji yang dilakukan untuk memastikan bahwa data penelitian memiliki karakteristik tertentu. Uji statistik parametrik membuat asumsi bahwa sampel penelitian serupa dengan distribusi probabilitas yang mendasari (Dancey & Reidy, 2017). Adapun uji asumsi yang digunakan pada penelitian ini meliputi uji normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Aplikasi IBM SPSS Statistics versi 29 digunakan untuk mendapatkan hasil uji asumsi.

2.5.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui distribusi normalitas data sampel yang berasal dari populasi. Data dinyatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansi $\geq 0,05$ (Azwar, 2017). Penelitian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* untuk melakukan uji normalitas. Nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* $\geq 0,05$ menunjukkan bahwa data telah terdistribusi secara normal (Nuryadi et al., 2017).

2.5.2.2. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk memastikan bahwa hubungan antarvariabel bersifat linear. Uji ini dapat digunakan untuk memprediksi pola perubahan nilai antarvariabel dari waktu ke waktu. Hubungan antarvariabel dikategorikan linear jika nilai signifikansi *linearity* menunjukkan angka di bawah 0,05 serta nilai *deviation from linearity* melebihi 0,05 (Widhiarso, 2012).

2.5.2.3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi korelasi tinggi antarvariabel independen dalam model regresi. Gejala multikolinearitas muncul ketika nilai *tolerance* kurang dari 0,10 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) lebih dari 10. Apabila nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka multikolinearitas tidak ditemukan. Gejala multikolinearitas diharapkan tidak terjadi dalam uji regresi (Widhiarso, 2014).

2.5.2.4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menilai kesamaan varians residual dari satu observasi ke observasi lainnya. Gejala heteroskedastisitas terdeteksi jika nilai signifikansi menunjukkan angka di bawah 0,05. Nilai signifikansi di atas 0,05 menunjukkan adanya homoskedastisitas yang diharapkan muncul dalam uji regresi (Widhiarso, 2011).

2.5.3. Uji Hipotesis

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *multiple regression*. *Multiple regression* merupakan analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh sejumlah *independent variable* terhadap satu *dependent variable* (Dancey & Reidy, 2017). *Multiple regression* digunakan sebab sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin mengetahui kontribusi *digital demand* terhadap *burnout* sekaligus *technostress* sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Adapun *simple mediation model 4* dari PROCESS Macro for SPSS digunakan untuk melihat peran *technostress* sebagai mediator (Hayes, 2022).

2.6. Prosedur Penelitian

2.6.1. Persiapan

Persiapan penelitian diawali dengan penyusunan proposal penelitian. Proses penyusunan proposal meliputi tahap menentukan judul, merumuskan latar belakang, menyusun landasan teori dan metode, hingga konsultasi bersama dosen pembimbing. Peneliti juga mempersiapkan alat ukur yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2.6.2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dalam bentuk Google Form yang disebarakan secara *online*. Peneliti membagikan tautan formulir kepada responden yang memenuhi kriteria. Kuesioner tersebut berisi ketiga skala yang digunakan pada penelitian ini.

2.6.3. Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis melalui beberapa tahapan. Analisis dimulai dengan *data cleaning* untuk menyaring respons yang tidak valid hingga *outlier*. Selanjutnya, uji validitas dan reliabilitas melalui R Studio dilakukan untuk memastikan bahwa skala yang digunakan telah memenuhi standar pengukuran. Setelah itu, data dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran umum. Uji asumsi statistik yang meliputi uji normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas dilakukan sebelum menguji hipotesis. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis *multiple regression* dan *simple mediation model 4* dari PROCESS Macro melalui bantuan aplikasi IBM SPSS Statistic 29.

2.6.4. Penyusunan Laporan Penelitian

Setelah seluruh proses analisis selesai dilakukan, peneliti menyusun laporan hasil penelitian. Laporan ini memuat hasil pengujian data, pembahasan hasil yang dikaitkan dengan teori dan temuan terdahulu, serta kesimpulan akhir dari penelitian. Selain itu, peneliti juga menyusun saran untuk pengembangan riset selanjutnya berdasarkan keterbatasan dan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini.