

Analisis Tingkat *Technostress* Tenaga Kerja Sektor Perbankan Di Kota Palembang Selama Pandemi Covid-19

Dina Mellita
Universitas Bina Darma
Email: dinamellita@binadarma.ac.id

Bahi Achmad Syafi Rizqullah*
Universitas Bina Darma
Email: Kaptenbahi06@gmail.com
*Correspondence author

Abstract

The purpose of this study was to determine Technostress in the banking sector workforce in Palembang City. This research uses a quantitative descriptive study design, in which researchers describe the level of technostress among banking workers as a result of the use of information technology and digitalization during the pandemic. The level of technostress is identified through the variables Techno-Overload, Techno-Invasion, Techno-Complexity, Techno-Insecurity and Techno-Uncertainty. Based on the results of the research and analysis, it can be concluded that the levels of technostress experienced by banking sector workers in Palembang during the pandemic were in the medium and high categories. Based on the results of interviews, stress levels were in both the medium and high categories experienced by young people (24-29 years and 35-39 years). By identifying the level of technostress based on gender, it is known that both in the medium and high categories the level of stress as a result of using technology is experienced more by women both in the Techno-Overload, Techno-Invasion, Techno-Complexity, Techno-Insecurity and Techno-Uncertainty variables. Based on the status of the place of work, the highest distribution at the technostress level was experienced by respondents who worked in state-owned banks

Keywords: *Technostress, Techno-Overload, Techno-Invasion, Techno-Complexity, Techno-Insecurity and Techno-Uncertainty*

Abstrak

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui *Technostress* pada tenaga kerja sektor perbankan di Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan rancangan studi deskriptif kuantitatif, dimana peneliti melakukan deskripsi tingkat *technostress* di kalangan pekerja perbankan sebagai akibat penggunaan teknologi informasi dan digitalisasi selama pandemic berlangsung. Tingkat *technostress* diidentifikasi melalui variable-variabel *Techno-Overload, Techno-Invasion, Techno-Complexity, Techno-Insecurity* dan *Techno-Uncertainty*. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, dapat disimpulkan bahwa tingkat *technostress* yang dialami para pekerja sektor perbankan di Kota Palembang selama pandemic berada pada kategori sedang dan tinggi. Berdasarkan hasil wawancara, tingkat stress berada pada baik pada kategori sedang dan tinggi dialami oleh usia muda (24-29 tahun dan 35-39 tahun). Melalui identifikasi tingkat *technostress* berdasarkan gender, diketahui bahwa baik pada kategori sedang dan tinggi tingkat stress sebagai akibat penggunaan teknologi lebih banyak dialami oleh perempuan baik pada variable *Techno-Overload, Techno-Invasion, Techno-Complexity, Techno-Insecurity* dan *Techno-Uncertainty*. Berdasarkan status tempat pekerjaan, distribusi tertinggi pada tingkat *technostress* dialami oleh responden yang bekerja pada perbankan milik pemerintah

Kata Kunci: *Technostress, Techno-Overload, Techno-Invasion, Techno-Complexity, Techno-Insecurity and Techno-Uncertainty*

1. Pendahuluan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat *technostress* yang dialami tenaga kerja sektor perbankan selama pandemic-Covid19 berlangsung. Adanya kebijakan bekerja dari rumah atau Work From Home (WFH) mendorong terjadinya transformasi teknologi untuk memudahkan pekerjaan yang

dilakukan secara telecommuting. Berbagai aplikasi teknologi informasi berkembang selama pandemic untuk memudahkan pekerja dalam melakukan pekerjaan dan berinteraksi. Aplikasi-aplikasi teknologi video conference, penyimpanan file secara online, online report, formulir-formulir online tersedia untuk membantu pekerjaan dan interaksi diantara pekerja secara internal maupun eksternal.

Adanya kebiasaan baru untuk melakukan pekerjaan dari rumah menjadi sebuah kebiasaan baru sebagai salah satu cara mengurangi penyebaran COVID-19 (Khuzaini, et,al 2021) serta penggunaan berbagai teknologi baru yang sifatnya tiba-tiba mempengaruhi kecemasan, tekanan, mental dan perilaku tertentu pada diri pekerja. Tekanan dalam pekerjaan yang berkaitan dengan penggunaan teknologi ini mendorong adanya technostress. Technostress merupakan stress yang dialami seorang pekerja sebagai akibat adanya penggunaan teknologi dan otomatisasi di tempat kerja (Ahmad, U. N. U.; Amin, S. M.;Ismail, 2012)

Dalam beberapa kajian, technostress dapat berdampak positif dan negatif. Dampak positif yang ditimbulkan berupa kemudahan akses informasi, sedangkan dampak negatif yang didapatkan berupa terhambatnya kinerja karena membutuhkan waktu untuk beradaptasi ketika menggunakan teknologi secara jarak jauh (Mawhinney, 2014). Penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari berupa telepon cerdas dan komputer dapat menimbulkan kecemasan secara berlebihan yang disebabkan oleh berbagai faktor. Salah satu faktor yang menyebabkan kecemasan secara berlebihan adalah bertambahnya beban kerja yang diterima karyawan secara terus menerus dalam satu waktu (Rolon, 2014). Kecemasan yang dirasakan secara berlebihan dapat menimbulkan stres, beberapa fenomena terjadi dikarenakan pengaruh penggunaan teknologi dikenal dengan technostress. Technostress adalah jenis stres yang disebabkan oleh tuntutan secara terus menerus dalam penggunaan teknologi yang mengakibatkan gangguan fisik maupun psikologi seseorang (Khuzainil, Khuzaini; Zamrudi, 2021). *Technostress* mengacu pada efek stres yang dialami oleh pengguna sebagai akibat dari aplikasi multitasking, konektivitas konstan, informasi yang berlebihan, sering berubah (upgrade) sistem dan hasil dari ketidakpastian, pelatihan ulang dan dampak ketidakpastian sehubungan dengan pekerjaan berkelanjutan, dan masalah teknis yang terkait dengan penggunaan TI dalam organisasi (Tarafdar, M., Pullins, E. B., Ragu-Nathan, 2015).

Namun demikian, masih terbatas kajian-kajian yang membahas technostress pada tenaga kerja di sektor perbankan. Sebagai suatu sektor yang biasanya berhadapan langsung dengan konsumen, kebijakan WFH meningkatkan penggunaan teknologi secara masif pada sektor ini. Keterbatasan pelayanan kepada nasabah yang terbatas, serta perubahan system menjadi digital banking dalam sekejap mendorong pekerja harus beradaptasi dengan system yang baru agar pelayanan terjadi secara maksimal dan efisien. Dengan mengidentifikasi tingkat technostress pada tenaga kerja sektor perbankan dapat diketahui penyebab serta solusi yang tepat untuk mengatasi technostress secara spesifik pada pekerja sektor perbankan.

2. Literature Review

Stres adalah respons negatif dari seorang individu sebagai akibat dari tekanan berlebihan yang ditempatkan pada mereka oleh harapan, hambatan, atau kemungkinan yang hadir dalam jumlah yang berlebihan (Ornek, O. K., & Esin, 2020). Technostress sering dikenal dengan istilah technophobia, cyber phobia, computer phobia, computer anxiety dan computer stress (Akhtari, P., Mohseni, M., Naderi, M., Akhtari, A.P.; Torfi, 2013). Secara spesifik beberapa kajian mendefinisikan technostress sebagai bentuk untuk mengekspresikan penerimaan individu akan adanya perubahan teknologi (Ahmad, U. N. U.; Amin, S. M.;Ismail, 2012; Rolon, 2014). Selanjutnya, beberapa peneliti telah merumuskan beberapa variabel dalam membentuk technostress, yaitu techno-overload, techno-invasion, techno-complexity, techno-insecurity dan techno-uncertainty (Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., Ragu-Nathan, 2007).

Techno-overload terjadi ketika seorang pekerja diharapkan untuk bekerja lebih banyak dan lebih cepat, bahkan dipaksa untuk melakukan banyak tugas untuk memenuhi tuntutan (Tarafdar, M., Pullins, E. B., Ragu-Nathan, 2015). Terlalu banyak pekerjaan dan informasi yang berlebihan dapat berkontribusi pada kelebihan teknologi di tempat kerja saat ini, yang ditandai dengan disrupsi teknologi. *Techno-overload* dapat diakibatkan oleh beban kerja yang berlebihan yang disebabkan oleh penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (Ayyagari, R., Grover, V., Purvis, 2011). Kelelahan informasi, salah satu gejala *technostress*, mungkin terjadi saat ini karena orang yang memanfaatkan teknologi terpapar terlalu banyak informasi, yang tidak dapat diserap oleh otaknya dengan baik dan efektif.

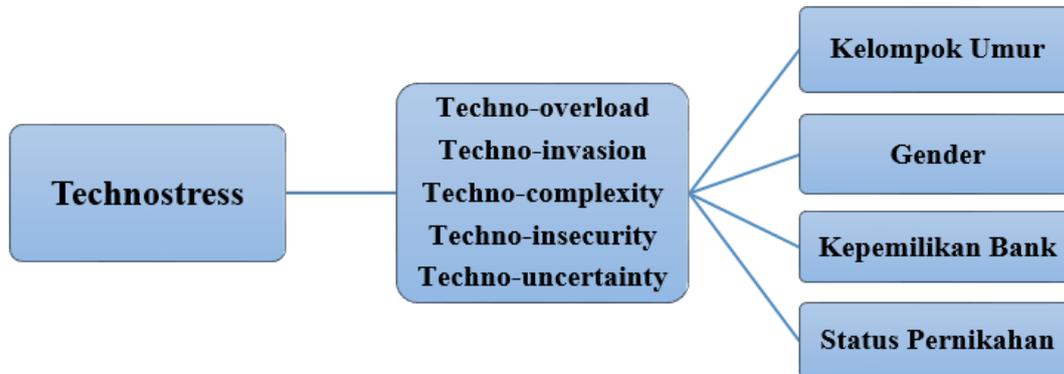
Techno-invasion atau dikenal dengan istilah invasi teknologi merupakan konsep yang digunakan untuk menggambarkan situasi di mana teknologi memungkinkan untuk menghubungi orang kapan saja dan di mana saja. Hal ini berdampak pada terjadinya pelanggaran privasi dan kehidupan pribadi (Tarafdar, M., Pullins, E. B., Ragu-Nathan, 2015). Pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadi semakin saling berhubungan erat karena peningkatan penggunaan teknologi informasi seperti laptop dan perangkat lain dengan akses internet. Rasa sakit psikologis orang akan meningkat dan menumpuk seiring waktu ketika konflik antara pekerjaan dan kehidupan semakin parah, yang akan mengarah pada penciptaan ketegangan dan stres (Ayyagari, R., Grover, V., Purvis, 2011). Selanjutnya ketegangan fisik, mental, emosional, dan perilaku akan dihasilkan dari perubahan teknologi mengakibatkan penderitaan jangka panjang (Mawhinney, 2014). Hal ini mengakibatkan pekerja mengalami ketidakpuasan terhadap lingkungan tempat kerja mereka (Ho-Jin, P., Cho, 2014).

Techno-complexity merujuk pada istilah yang digunakan untuk menggambarkan skenario di mana personel harus menginvestasikan lebih banyak waktu dan upaya untuk mempelajari dan menguasai informasi dan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi masalah teknologi (Tarafdar, M., Pullins, E. B., Ragu-Nathan, 2015). Hal ini terjadi karena terdapat kesenjangan dan ketidakcocokan antara keterampilan mereka dan persyaratan pekerjaan yang ditawarkan, karyawan mungkin mengalami depresi. Orang-orang akan menderita kelelahan sebagai akibat dari perubahan dan kemajuan yang cepat, kompleksitas teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang dari waktu ke waktu, dan ini berpotensi membahayakan kinerja dan kepuasan kerja secara keseluruhan (Ayyagari, R., Grover, V., Purvis, 2011).

Techno-insecurity dikategorikan sebagai karakter mentalitas pekerja yang takut kehilangan pekerjaan mereka sebagai akibat dari munculnya teknologi terbaru. Dengan dipekerjakannya pekerja baru yang lebih muda dianggap lebih terbiasa dan antusias dalam menggunakan teknologi terbaru. Selanjutnya, datangnya pekerja-pekerja yang muda dan baru ini juga lebih antusias terhadap perubahan teknologi. Hal ini membuat ketidaknyamanan bagi pekerja yang ada dan mereka merasa skeptis terhadap datangnya teknologi informasi sehingga inilah yang dapat menyebabkan ketegangan dan stres (Tarafdar, M., Pullins, E. B., Ragu-Nathan, 2015).

Techno-uncertainty digambarkan sebagai situasi ketika kemajuan teknologi tidak memberikan kesempatan kepada pekerja untuk mendapatkan keakraban dengan aplikasi atau sistem tertentu (Tarafdar, M., Pullins, E. B., Ragu-Nathan, 2015). Kondisi ini akan mengkhawatirkan pekerja karena keahlian mereka segera menjadi usang. Meskipun mereka dapat bersemangat untuk mempelajari aplikasi dan teknologi baru pada awalnya. Frustrasi dan kecemasan akhirnya disebabkan oleh kebutuhan yang tak henti-hentinya untuk memperbarui dan mengikuti teknologi yang datang (Tarafdar, M., Pullins, E. B., Ragu-Nathan, 2015).

Gambar 1 Kerangka Pikir



3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan studi deskriptif kuantitatif, dimana peneliti melakukan deskripsi tingkat technostress di kalangan pekerja perbankan sebagai akibat penggunaan teknologi informasi dan digitalisasi selama pandemic berlangsung. Tingkat technostress diidentifikasi melalui variable-variabel Techno-Overload, Techno-Invasion, Techno-Complexity, Techno-Insecurity dan Techno-Uncertainty.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan koesioner tertutup berupa daftar pertanyaan. Metode kuesioner dilakukan untuk memberikan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam hal ini mengenai tingkat technostress yang dialami pekerja di sektor perbankan selama Pandemi Covid-19 berlangsung. Kuesioner dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga kategori sedangkan pertanyaan yang digunakan adalah pertanyaan tertutup. Pada bagian A merupakan latar belakang responden (demografi) yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai karakteristik responden dan relevan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu umur, jenis kelamin/gender, status kepemilikan bank dan status pernikahan responden. Skala data yang digunakan untuk variabel ini berbentuk nominal dan interval.

Bagian B dan C pada kuesioner digunakan untuk melihat tahap pemahaman dan persepsi responden terhadap technostress. Kedua bagian ini terdiri dari pernyataan-pernyataan mengenai tingkat technostress yang dialami para pekerja pada institusinya masing-masing. Pernyataan dalam kuesioner ini terdiri dari pernyataan terstruktur dengan menggunakan 5 pembobotan skala likert dan skala data yang digunakan adalah skala interval seperti yang sudah dideskripsikan pada bagian data primer.

Untuk menjawab permasalahan penelitian, analisis dilakukan secara deskriptif. Dalam hal ini dilakukan tabulasi data untuk menerangkan distribusi demografi responden seperti yang dinyatakan pada bagian A pada kuesioner. Selanjutnya analisis ini juga digunakan untuk menganalisis data pada kuesioner di bagian B dan C. Ukuran analisis deskriptif yang digunakan adalah ukuran pemusatan atau tendency central. Ukuran ini digunakan karena ukuran pemusatan menggambarkan suatu nilai pusat yang mewakili keseluruhan nilai pada data. Dengan mengetahui nilai pusat atau sentral dari suatu data, akan menggambarkan secara lebih valid ciri-ciri dari populasi yang diteliti (White, 2004). Selanjutnya metode cross-tabulation juga dilakukan untuk mengidentifikasi technostress dari masing-masing variable dengan variable demografi respondennya.

Populasi penelitian ini adalah pekerja yang bekerja pada front office pada 3 bank besar bank yang tergabung dalam Himbara (Himpunan Bank Negara) di Kota Palembang, yaitu sebanyak 138 pekerja. Jumlah sampel penelitian dihitung menurut rumus slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana n adalah jumlah sampel minimal, N adalah populasi sedangkan nilai e merupakan error margin. Berdasarkan hasil rumus Slovin, jumlah sampel untuk penelitian ini adalah sebanyak 103 orang.

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa distribusi umur responden terbanyak ada pada kelompok umur 25-29 tahun dan 35-39 tahun, yaitu masing-masing mencapai 26 persen. Selanjutnya berdasarkan kategori status responden, sebagian besar responden memiliki status sudah menikah yaitu hampir mencapai 84 persen. Pekerja perbankan yang menjadi responden penelitian sebanyak hampir mencapai 60 persen bekerja pada perbankan milik pemerintah atau berstatus bank BUMN. Sedangkan secara gender responden penelitian adalah pekerja wanita, yaitu mencapai 62 persen dari keseluruhan responden penelitian.

Tabel 1. Demografi Responden

Demografi Responden	Jabatan/Pekerjaan	%
Umur	20-24	4.1
	25-29	26.5
	30-34	18.4
	35-39	26.5
	40-44	16.3
	45-49	4.1
	50-54	2
Status	Single	14.6
	Menikah	83.7
Kepemilikan Bank	Pemerintah	58.2
	Swasta	39.8
Gender	Laki-Laki	35.7
	Perempuan	62.2

Sumber: Data diolah

Survey mengenai technostress dibagikan kepada 103 pekerja yang bekerja di sektor perbankan di Kota Palembang. Berdasarkan hasil pengumpulan data, dari 103 kuesioner yang dibagikan terdapat 7 kuesioner yang gugur dan tidak valid sehingga hanya 96 kuesioner yang dapat diolah. Berdasarkan hasil pengolahan data deskriptif. Umur rata-rata dari responden yang merupakan pekerja sektor perbankan adalah 36 tahun dengan standar deviasi 6.67. Nilai standar deviasi pada variable umur, kepemilikan bank, gender dan status responden yang kesemuanya lebih kecil dari nilai mean menandakan bahwa sebaran variable data kecil dan mengindikasikan bahwa tidak terdapat kesenjangan pada masing-masing variable demografi tersebut.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Demografi Responden

Demografi Responden	Mean	Std. Deviasi
Umur	34.03	6.67
Kepemilikan Bank	1.41	0.49
Gender	1.63	0.48

Status	1.85	0.35
---------------	------	------

Sumber: Data diolah

Standar deviasi digunakan untuk mengukur variabilitas data. Secara spesifik, standar deviasi digunakan untuk memperkirakan variabilitas populasi dari sampel yang digunakan (Altman, D. G., & Bland, 2005). Begitu juga pada analisis deskriptif untuk masing-masing variable technostress diketahui bahwa nilai standar deviasi pada hampir semua variable baik untuk Techno-Overload, Techno-Invasion, Techno-Complexity, Techno-Insecurity dan Techno-Uncertainty berada di bawah nilai rata-ratanya. Hal ini mengindikasikan sebaran data untuk variable-variabel tersebut tidak tinggi dan mengindikasikan bahwa data homogen serta tidak ada kesenjangan antar variable-variabel yang diteliti tersebut.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel-Variabel Technostres

Variabel technostress	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviasi
Techno-Overload	2.30	3.90	3.33	0.35
Techno-Invasion	1.67	4.50	2.82	0.56
Techno-Complexity	3.00	4.00	3.42	0.29
Techno-Insecurity	2.88	4.00	3.42	0.29
Techno-Uncertainty	2.60	4.00	3.38	0.31

Sumber: Data diolah

4.1. Tingkat Technostress Berdasarkan Kelompok Umur

Tingkat technostress yang dialami para pekerja sektor perbankan di Kota Palembang selama pandemic berada pada kategori sedang dan tinggi. Berdasarkan hasil wawancara, tingkat stress techno-overload berada pada kategori sedang memiliki distribusi mencapai 51 persen. Pada kategori Techno-Overload, tingkat stress yang sedang rata-rata dialami oleh pekerja pada kelompok umur 25-29 tahun. Selanjutnya kategori tingkat stress akibat teknologi yang dikategori pada tingkat stress yang tinggi dialami oleh pekerja dengan kelompok umur 35-39 tahun. Pada kelompok umur 35-39 tahun ini pekerja mengalami ketidakpuasan, ketegangan dan kecemasan sebagai akibat dari banyaknya informasi mengenai teknologi yang harus diserap. Kelebihan informasi tersebut mendorong pekerja di sektor perbankan bekerja lebih banyak dengan waktu yang singkat. Selain itu kelebihan informasi mengenai teknologi yang mereka terima berpengaruh terhadap control terhadap dirinya sehingga pekerja tidak dapat beradaptasi dengan informasi yang berlebihan tersebut.

Tabel 4. Tingkat Technostress Berdasarkan Kelompok Umur

Variabel Technostress	Kelompok Umur	Tingkat Technostress	
		Sedang	Tinggi
Techno-Overload	20-24	6.1	21
	25-29	30.6	23.4
	30-34	20.4	17
	35-39	20.4	34
	40-44	20.4	12.8
	45-49	2.00	6.4
	50-54	0	4.3
Total		51	49
Techno-Invasion	20-24	3.7	6.7
	25-29	30.9	6.7
	30-34	17.3	26.7
	35-39	25.9	33.3
	40-44	17.3	13.3

	45-49	3.7	6.7
	50-54	1.2	6.7
Total		84.4	15.6
Techno-Complexity	20-24	6.4	2.0
	25-29	25.5	28.6
	30-34	17.0	20.4
	35-39	27.7	26.5
	40-44	19.1	14.3
	45-49	2.1	6.1
	50-54	2.1	2.0
Total		49	51
Techno-Insecurity	20-24	3.9	4.4
	25-29	31.4	22.2
	30-34	21.6	15.6
	35-39	19.6	35.6
	40-44	17.6	15.6
	45-49	5.9	2.2
	50-54	0	4.4
Total		53.1	46.9
Techno-Uncertainty	20-24	2.4	5.5
	25-29	17.1	34.5
	30-34	17.1	20
	35-39	31.7	23.6
	40-44	22.0	12.7
	45-49	7.3	1.8
	50-54	2.4	1.8
Total		42.7	57.3

Sumber: Data diolah

Hampir 85 persen pekerja mengalami tingkat stress techno-invasion pada kategori sedang. Responden dengan kelompok umur 35-39 tahun merasa bahwa teknologi yang mereka gunakan selama pandemic sangat mendisrupsi kehidupan pribadi. Adanya perubahan system kerja dari konvensional di kantor menjadi bekerja dari rumah menyebabkan para pekerja harus selalu terhubung dengan teknologi dan mengganggu waktu pribadi dan keluarga pekerja. Dalam hal ini, pekerja harus selalu menyerahkan dan mengirimkan hasil kerja di luar jam kerja dan di waktu libur mereka. Fenomena ini menyebabkan para pekerja merasa tidak ada lagi batasan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan sehingga para pekerja mengalami stress dan frustrasi.

Tingkat kompleksitas teknologi dan digitalisasi yang harus dipelajari pekerja perbankan selama pandemic sangat tinggi. Hal ini menyebabkan sebagian besar pekerja mengalami tingkat technostress yang tinggi berdasarkan techno-complexity. Pada kategori ini tingkat technostress menurut techno-complexity lebih banyak dialami pekerja-pekerja muda (kelompok umur 25-29 tahun). Pada kelompok umur ini, pekerja muda tidak mampu untuk beradaptasi dan menangani kompleksitas teknologi. Hal ini disebabkan kurangnya waktu untuk belajar dan memahami cara penggunaan aplikasi-aplikasi baru yang muncul selama pandemic.

Techno-insecurity selama pandemic pada tingkat yang sedang lebih banyak dialami pekerja muda yang berada pada kelompok umur 25-29 tahun. Sebaliknya untuk kategori tingkat stress techno-insecurity yang tinggi dialami oleh kelompok umur 35-39 tahun. Responden merasa teknologi baru

yang hadir selama pandemic membuat mereka merasa tidak aman dalam bekerja. Pada situasi ini responden merasa terancam akan kehilangan pekerjaannya dan digantikan oleh orang lain yang lebih memahami teknologi baru tersebut.

Tingkat technostress yang tinggi pada kategori techno-uncertainty sebagian besar dialami oleh pekerja muda. Adanya ketidakpastian teknologi membuat pekerja perbankan pada kelompok umur ini sangat resah dan membuat mereka cemas. Walaupun dilakukan program-program pelatihan untuk mempelajari teknologi baru tersebut, menciptakan rasa frustrasi dan kegelisahan karena responden merasa ilmu yang sudah mereka pelajari sebelumnya tidak berguna.

4.2. Tingkat Technostress Menurut Gender

Melalui identifikasi tingkat technostress berdasarkan gender, diketahui bahwa baik pada kategori sedang dan tinggi tingkat stress sebagai akibat penggunaan teknologi lebih banyak dialami oleh perempuan baik pada variable Techno-Overload, Techno-Invasion, Techno-Complexity, Techno-Insecurity dan Techno-Uncertainty. Pada techno-overload, hampir 64 persen responden perempuan yang mengalami kelebihan informasi dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini mendorong pekerja perempuan kekurangan kendali akan pekerjaannya serta mengalami kecemasan sehingga tidak bisa menyesuaikan diri dengan kecepatan informasi mengenai teknologi baru yang datang.

Tabel 5. Tingkat Technostress Berdasarkan Gender

Variabel Technostress	Kelompok Umur	Tingkat Technostress	
		Sedang	Tinggi
Techno-Overload	Laki-Laki	36.7	36.2
	Perempuan	63.3	63.8
Total		51	49
Techno-Invasion	Laki-Laki	37	33.3
	Perempua	63	66.7
Total		84.4	15.6
Techno-Complexity	Laki-Laki	23.4	49
	Perempuan	76.6	51
Total		49	51
Techno-Insecurity	Laki-Laki	33.3	40
	Perempuan	66.7	60
Total		53.1	46.9
Techno-Uncertainty	Laki-Laki	39	34.5
	Perempuan	61	65.5
Total		42.7	57.3

Sumber: Data diolah

Adanya invasi teknologi yang datang secara masif selama pandemic menyebabkan hampir 70 persen responden perempuan mengalami tingkat stress yang tinggi. Adanya peran ganda yang harus dijalani oleh pekerja perempuan mendorong mereka kesulitan membagi waktu antara pekerjaan dan tugas domestic di rumah. Kewajiban untuk terkoneksi dengan teknologi secara terus menerus mengganggu dan membatasi ruang gerak responden perempuan.

Sebaliknya, pada kategori techno-complexity dan techno-insecurity tidak terdapat perbedaan tingkat stress yang cukup signifikan. Walaupun responden perempuan memiliki tingkat stress lebih tinggi namun tidak terdapat perbedaan yang cukup jauh dengan responden laki-laki. Hasil ini mengindikasikan bahwa baik bagi laki-laki maupun perempuan tingkat technostress berdasarkan techno-complexity dan techno-insecurity yang dialami cenderung sama.

Selanjutnya perbedaan yang cukup jauh secara gender juga dialami responden pada tingkat stress berdasarkan techno-uncertainty. Responden perempuan dalam hal ini mengalami kecemasan yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki dalam menghadapi ketidakpastian teknologi. Secara spesifik responden perempuan lebih merasa cemas dan frustrasi dalam mempelajari teknologi-teknologi baru di saat pandemic dan mereka lebih merasakan kesulitan jika terjadi error pada setiap pelatihan online yang diselenggarakan perusahaannya.

4.3. Tingkat Technostress Menurut Status Kepemilikan Bank

Berdasarkan status tempat pekerjaan, distribusi tertinggi pada tingkat technostress dialami oleh responden yang bekerja pada perbankan milik pemerintah. Pada techno stressor menurut techno-overload, responden yang bekerja pada bank milik pemerintah lebih merasakan peningkatan beban pekerjaan dibandingkan dengan responden yang bekerja pada bank swasta. Adanya konsekuensi dari penggunaan teknologi baru mendorong pekerja pada bank pemerintah untuk dapat bekerja lebih produktif dan lebih efisien dalam melayani nasabah. Hal inilah yang mendorong terjadinya informasi overload pada responden pekerja perbankan milik pemerintah sehingga tingkat stressnya lebih tinggi dibandingkan pekerja pada bank swasta.

Tabel 6. Tingkat Technostress Berdasarkan Status Kepemilikan Bank

Variabel Technostress	Kelompok Umur	Tingkat Technostress	
		Sedang	Tinggi
Techno-Overload	Pemerintah	61.2	57.4
	Swasta	38.8	42.6
Total		51	49
Techno-Invasian	Pemerintah	59.3	60
	Swasta	40.7	40
Total		84.4	15.6
Techno-Complexity	Pemerintah	63.8	55.1
	Swasta	36.2	44.9
Total		49	51
Techno-Insecurity	Pemerintah	62.7	55.6
	Swasta	37.3	44.4
Total		53.1	46.9
Techno-Uncertainty	Pemerintah	56.1	61.8
	Swasta	43.9	38.2
Total		42.7	57.3

Sumber: Data diolah

Begitu juga pada techno stressor berdasarkan techno-invasian, responden yang bekerja pada bank pemerintah lebih merasa tertekan sebagai akibat situasi yang mengharuskan mereka selalu terhubung dan selalu mengikuti perkembangan organisasi pada pekerjaan mereka. Dalam situasi ini, responden merasa tertekan karena harus selalu siap merespon setiap pekerjaan dan pesan elektronik yang masuk kapanpun dan dimanapun.

Techno stressor berdasarkan kategori techno-complexity lebih dialami juga oleh responden yang bekerja pada bank pemerintah. Kerumitan teknologi baru yang diterapkan di masa pandemic menyebabkan responden merasa tertekan dan cemas karena merasa kemampuan yang dimiliki masih jauh tertinggal dan tidak memiliki waktu yang cukup untuk mempelajarinya secara cepat.

Walau kepastian status pekerjaan di perbankan milik pemerintah lebih tinggi, namun tingkat stress yang tinggi pada techno-insecurity lebih banyak dialami responden pekerja perbankan milik

pemerintah. Hal ini disebabkan rasa cemas akan tergantikannya posisi mereka oleh teknologi yang baru dalam melayani nasabah. Begitu juga pada tingkat stress berdasarkan techno-uncertainty dimana dialami lebih banyak oleh responden yang bekerja pada perbankan milik pemerintah. Hal ini dikarenakan responden mengalami ketidaknyamanan karena teknologi yang selalu berubah-ubah. Perubahan teknologi yang cepat dan masif mendorong standar pekerjaan menjadi lebih tidak jelas dan menimbulkan ketidaknyamanan.

4.4. Tingkat Technostress Menurut Status Pernikahan

Berdasarkan status pernikahan responden diketahui bahwa pada semua variable techno stressor pada penelitian ini lebih banyak dialami oleh responden yang sudah berkeluarga/menikah. Pada techno stressor menurut techno-overload, responden yang sudah berkeluarga lebih merasakan peningkatan beban pekerjaan dibandingkan dengan responden yang belum menikah. Adanya konsekuensi dari penggunaan teknologi baru mendorong pekerja pada responden berkeluarga untuk dapat bekerja lebih produktif dan lebih efisien dalam melayani nasabah karena adanya tuntutan menghidupi keluarga yang mereka miliki. Hal inilah yang mendorong terjadinya informasi overload pada responden yang sudah menikah sehingga tingkat stressnya lebih tinggi dibanding pekerja yang belum menikah/masih sendiri.

Tabel 7. Tingkat Technostress Berdasarkan Status Pernikahan

Variabel Technostress	Kelompok Umur	Tingkat Technostress	
		Sedang	Tinggi
Techno-Overload	Single	16.3	12.8
	Menikah	83.7	87.2
Total		51	49
Techno-Invasian	Single	16	6.7
	Menikah	84	93.3
Total		84.4	15.6
Techno-Complexity	Single	17	12.2
	Menikah	83	87.8
Total		49	51
Techno-Insecurity	Single	15.7	13.3
	Menikah	84.3	86.7
Total		53.1	46.9
Techno-Uncertainty	Single	12.2	16.4
	Menikah	87.8	83.6
Total		42.7	57.3

Sumber: Data diolah

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, dapat disimpulkan bahwa ingkat technostress yang dialami para pekerja sektor perbankan di Kota Palembang selama pandemic berada pada kategori sedang dan tinggi. Berdasarkan hasil wawancara, tingkat stress berada pada baik pada kategori sedang dan tinggi dialami oleh usia muda (24-29 tahun dan 35-39 tahun).

Melalui identifikasi tingkat technostress berdasarkan gender, diketahui bahwa baik pada kategori sedang dan tinggi tingkat stress sebagai akibat penggunaan teknologi lebih banyak dialami oleh perempuan baik pada variable Techno-Overload, Techno-Invasian, Techno-Complexity, Techno-Insecurity dan Techno-Uncertainty.

Berdasarkan status tempat pekerjaan, distribusi tertinggi pada tingkat technostress dialami oleh responden yang bekerja pada perbankan milik pemerintah

Berdasarkan status pernikahan responden diketahui bahwa pada semua variable techno stressor pada penelitian ini lebih banyak dialami oleh responden yang sudah berkeluarga/menikah. Pada techno stressor menurut factor pembentuk technostress, responden yang sudah berkeluarga lebih merasakan peningkatan beban pekerjaan dibandingkan dengan responden yang belum menikah.

Implikasi manajerial pada penelitian ini adalah perlunya bagi pihak manajemen perbankan perlu diberikan pelatihan dan konseling kepada pekerjanya untuk mengurangi tingkat kecemasan baik dari sisi techno-overload, techno-invasion, techno-complexity, techno-uncertainty dan techno-insecurity.

6. Daftar Pustaka

- Ahmad, U. N. U.; Amin, S. M.; Ismail, W. K. W. (2012). The relationship between technostress creators and organisational commitment among academic librarians. *The 2012 International Conference on Asia Pacific Business Innovation & Technology Management*, 182–186.
- Akhtari, P., Mohseni, M., Naderi, M., Akhtari, A.P.; Torfi, A. (2013). The effect of organizational environment on technostress of employees. *Notes*, 1(1), 9–14.
- Altman, D. G., & Bland, J. M. (2005). Standard deviations and standard errors. *Bmj*, 331(7521), 903.
- Ayyagari, R., Grover, V., Purvis, R. (2011). Technostress: Technological antecedents and implications. *MIS Quarterly*, 831–858.
- Ho-Jin, P., Cho, J. S. (2014). The influence of information security technostress on the job satisfaction of employees. *Journal of Business and Retail Management Research*, 11(1).
- Khuzainil, Khuzaini; Zamrudi, Z. (2021). Technostress among marketing employee during the COVID-19 pandemic: Exploring the role of technology usability and presenteeism. *Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi Dan Manajemen*, 18(1), 36–60.
- Mawhinney, L. (2014). *Techno-change: A new study of the cause of technostress*. University of Derby.
- Ornek, O. K., & Esin, M. N. (2020). Effects of a work-related stress model based mental health promotion program on job stress, stress reactions and coping profiles of women workers: a control groups study. *BMC Public Health*, 20(1), 1–14.
- Rolon, M. M. B. (2014). *A quantitative study to explore the relationship between technostress symptoms and technostress among Puerto Rican university students*. Doctoral dissertation, Capella University.
- Tarafdar, M., Pullins, E. B., Ragu-Nathan, T. S. (2015). Technostress: negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal*, 25(2), 103–132.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301–328.
- White, D. R. (2004). A Student's Guide to Statistics for Analysis of Cross-Tabulations. *World Cultures*, 14(2).

Acknowledgement

We would like to thank all the respondents who participated in this study. The authors are funded by the Internal Research Grant Scheme of Universitas Bina Darma.

Copyright Disclaimer

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.