



# Peran Burnout dalam Memediasi Pengaruh Antara Technostress terhadap Job Performance pada Karyawan Teknologi Informasi

Roro Delila Umita<sup>1</sup>, Maria Chrisnatalia<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Gunadarma, Indonesia

E-mail: [umitadelila@gmail.com](mailto:umitadelila@gmail.com)

| Article Info                                                                                                                                                                                                                                         | Abstract                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Article History</b><br>Received: 2025-04-15<br>Revised: 2025-05-21<br>Published: 2025-06-03<br><br><b>Keywords:</b><br><i>Job performance;</i><br><i>Technostress;</i><br><i>Burnout;</i><br><i>Employees;</i><br><i>Information Technology.</i>  | The information technology sector is currently aggressively adopting various technological innovations. Although this adoption has a positive impact on efficiency and productivity, on the other hand it also poses the risk of technostress, one of the negative impacts that often leads to burnout due to continuous fatigue from intensive use of technology. The purpose of this study is to empirically test the role of burnout as a mediator between technostress and job performance in IT employees. The research method used is a quantitative method analyzed using the Structural Equation Modeling Partial Least Square (PLS-SEM) technique. This study involved 100 IT employees who had at least one year of work experience and worked overtime at least four times in. The results showed that burnout significantly mediated the effect of technostress on job performance ( $p = 0.001$ ). This study shows that high levels of technostress have an effect on higher burnout, which ultimately reduces the job performance of IT employees. Therefore, managing technostress is an important key in improving job performance through preventing burnout.                                                                                                                                    |
| Artikel Info                                                                                                                                                                                                                                         | Abstrak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Sejarah Artikel</b><br>Diterima: 2025-04-15<br>Direvisi: 2025-05-21<br>Dipublikasi: 2025-06-03<br><br><b>Kata kunci:</b><br><i>Job performance;</i><br><i>Technostress;</i><br><i>Burnout;</i><br><i>Karyawan;</i><br><i>Teknologi Informasi.</i> | Sektor information technology saat ini tengah gencar mengadopsi berbagai inovasi teknologi. Meskipun adopsi ini berdampak positif terhadap efisiensi dan produktivitas, namun di sisi lain juga menimbulkan risiko <i>technostress</i> , salah satu dampak negative yang sering kali berujung pada burnout akibat kelelahan berkelanjutan dari penggunaan teknologi secara intensif. Tujuan penelitian ini adalah menguji secara empiris peran burnout sebagai mediator antara <i>technostress</i> dan job performance pada karyawan TI. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang dianalisis dengan teknik Structural Equation Modeling Partial Least Square (PLS-SEM). Penelitian ini melibatkan 100 karyawan TI yang memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun dan melakukan lembur setidaknya empat kali dalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa burnout memediasi pengaruh <i>technostress</i> terhadap job performance secara signifikan ( $p = 0,001$ ). Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat <i>technostress</i> yang tinggi berpengaruh dengan burnout yang lebih tinggi, yang pada akhirnya menurunkan job performance karyawan TI. Oleh karena itu, pengelolaan <i>technostress</i> menjadi kunci penting dalam meningkatkan job performance melalui pencegahan burnout. |

## I. PENDAHULUAN

Industri Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset terpenting bagi sebuah organisasi karena memiliki peran yang substansial dalam setiap kegiatan di perusahaan. Manajemen yang efektif dalam hal SDM sangat penting untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh organisasi. SDM menjadi modal utama dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan penggerakan sumber daya lainnya dalam organisasi. Menurut Mahartika (2019), peran SDM sangat krusial dalam pendirian perusahaan, dimana perusahaan membutuhkan personel yang memiliki kualitas dan keahlian sesuai untuk mendukung pencapaian target organisasional. Dengan demikian, keberadaan SDM yang berkualitas dan terkelola dengan baik akan sangat

mendukung pencapaian tujuan organisasi yang optimal.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah merevolusi cara kerja organisasi di berbagai sektor industri. Implementasi sistem digital, otomatisasi proses, serta integrasi berbagai perangkat berbasis teknologi telah menciptakan ekosistem kerja yang lebih efisien dan fleksibel. Teknologi kini tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, melainkan menjadi komponen inti dalam struktur operasional organisasi modern. Perubahan ini berdampak signifikan terhadap proses pengambilan keputusan, distribusi kerja, dan ekspektasi terhadap peran karyawan, khususnya dalam kemampuan beradaptasi dengan kemajuan digital yang berlangsung cepat.

Karyawan yang bekerja di sektor teknologi informasi (TI) memegang peranan penting dalam menjaga kelancaran dan keamanan infrastruktur digital organisasi. Mereka dituntut tidak hanya untuk memiliki keterampilan teknis yang tinggi, tetapi juga untuk selalu sigap dalam menghadapi masalah sistem, mengelola pembaruan teknologi, dan memastikan proses bisnis berjalan tanpa gangguan. Tanggung jawab ini menjadikan pekerjaan di bidang TI memiliki tingkat kompleksitas dan tekanan yang tinggi dibandingkan bidang lain. Oleh karena itu, memahami peran penting job performance karyawan TI menjadi hal yang esensial dalam memastikan tercapainya tujuan organisasi secara menyeluruh. Menurut Kurniawan dan Nugroho (2021) *job performance* mengacu pada perilaku yang relevan dengan pencapaian tujuan organisasi, yang tidak selalu identik dengan hasil akhir, tetapi juga mencakup proses dan cara karyawan melaksanakan tugasnya.

Pentingnya job performance karyawan TI juga diperkuat oleh berbagai data terkini. Berdasarkan laporan dari Deloitte (2023), lebih dari 90% pemimpin bisnis menilai bahwa pemanfaatan teknologi merupakan faktor penting dalam meningkatkan performa kerja. Access (2023) juga menemukan bahwa 64% karyawan percaya bahwa teknologi membantu mereka menjadi lebih produktif. Menariknya, studi PwC (2023) menyebutkan bahwa karyawan di sektor TI menunjukkan tingkat produktivitas yang lebih tinggi dibandingkan sektor lain seperti manufaktur, pelayanan kesehatan, dan keuangan. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi secara optimal memang berkontribusi pada peningkatan job performance karyawan TI.

Di balik potensi besar yang ditawarkan teknologi, terdapat konsekuensi psikologis yang tidak bisa diabaikan, salah satunya adalah *technostress*. Anjasari (2024) mendefinisikan *technostress* sebagai tekanan yang timbul akibat ketidakmampuan individu untuk menghadapi tuntutan penggunaan teknologi secara efektif. Sementara itu, Galvin dkk (2022) menambahkan bahwa kemajuan teknologi tidak selalu membawa dampak positif; dalam banyak kasus, justru menimbulkan stres akibat keharusan untuk terus menyesuaikan diri dengan sistem baru, menghadapi gangguan teknis, dan menangani volume pekerjaan yang semakin kompleks. Karyawan TI sangat rentan terhadap kondisi ini karena mereka berada di pusat penggunaan dan pemeliharaan teknologi dalam organisasi. Ketika *technostress* tidak ditangani dengan tepat, hal ini dapat menghambat kinerja,

menurunkan motivasi, serta menimbulkan tekanan emosional yang berkelanjutan.

Harris dkk (2022) menyatakan bahwa interaksi jangka panjang dengan teknologi dapat memicu tekanan psikologis, terlebih di bidang IT yang terus berkembang. Penelitian Maulana dan Hazmi (2025) mengungkapkan bahwa karyawan yang mengalami *technostress* menunjukkan penurunan *job performance*. Sementara itu, meskipun *passion* terhadap pekerjaan dapat menjadi penopang motivasi dan dorongan untuk belajar, tekanan yang berlebihan tetap dapat menimbulkan kelelahan dan penurunan performa.

Dampak dari *technostress* yang terus menerus juga dapat berujung pada kondisi burnout, yaitu kelelahan fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh stres kerja yang berkepanjangan. Dalam konteks pekerjaan berbasis teknologi, burnout dapat terjadi ketika individu merasa terus-menerus terpapar tekanan untuk selalu responsif, multitasking tanpa henti, dan minim waktu pemulihan. Karyawan TI, yang bekerja di bawah ekspektasi tinggi dan seringkali dalam situasi darurat sistem, sangat berisiko mengalami burnout apabila *technostress* yang dialami tidak dikelola secara efektif. Rosado, Cerda, dan Zevallos (2023) juga menyatakan bahwa penggunaan teknologi secara berlebihan dalam bekerja menjadi potensi masalah pada kesehatan dan keberlanjutan SDM.

Kontribusi utama karyawan terhadap efektivitas organisasi tercermin dari tingkat *job performance* mereka (Anggriani, 2023). Namun, dalam lingkungan kerja berbasis teknologi, *technostress* yang tidak dikelola dengan baik dapat menjadi sumber tekanan kronis yang berdampak negatif pada performa kerja. Salah satu mekanisme yang menjelaskan pengaruh tersebut adalah melalui burnout, yang bertindak sebagai burnout berperan sebagai mekanisme transisional yang menjembatani tekanan akibat paparan teknologi dengan penurunan performa kerja. Oleh karena itu, peneliti ingin mengangkat penelitian yang berjudul "Peran Burnout dalam Memediasi Pengaruh *Technostress* Terhadap Job performance Pada Karyawan Information technology (IT)".

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain regresional untuk menguji pengaruh *technostress* terhadap job performance melalui burnout sebagai variabel mediator. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Adapun

karakteristik yang telah ditentukan untuk dijadikan sampel yaitu seorang karyawan teknologi informasi (TI) yang minimal telah bekerja selama satu tahun, dan pernah bekerja lembur setidaknya 4 kali dalam sebulan. Setelah pengambilan data dilakukan, peneliti mendapatkan 120 responden sebagai subjek penelitian, tetapi hanya 100 responden yang akan dianalisis datanya.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dimana skala *technostress* penelitian ini menggunakan *technostress* scale Tarafdar dan Ragu-Nathan (2010), yang terdiri dari aspek-aspek seperti techno-overload, techno-invasion, techno-complexity, techno-insecurity, dan techno-uncertainty. Selanjutnya untuk skala burnout menggunakan copenhagen burnout inventory berdasarkan dimensi-dimensi yang dikemukakan oleh Kristensen (2005), yaitu: personal Burnout, work-related Burnout, dan client-related Burnout. Kemudian untuk skala job performance menggunakan Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) yang disusun oleh Koopmans, dkk (2014), berdasarkan dimensi-dimensi job performance yaitu: task performance, contextual performance, dan counterproductive work behavior.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structure Equation Model Partial Least Square (PLS-SEM) dengan menggunakan software SmartPLS 4.1. Terdapat dua model pengukuran dalam PLS-SEM yaitu model pengukuran (outer model) dan model struktur (inner model). Model pengukuran (outer model) menguji convergent validity, discriminant validity, dan average variance extracted (AVE), dan composite reliability - Cronbach's Alpha. Sementara itu, model struktural (inner model) dilakukan untuk mengetahui nilai R-Square yang merupakan uji goodness-fit model, serta untuk mengetahui signifikansi dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t-statistik pada Algorithm Bootstrapping report-Path Coefficients.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Convergent Validity

Pengujian convergent validity dapat dilihat dari loading factor atau outer loading untuk setiap indikator konstruk. Menurut Hair (1998) nilai outer loading  $\geq 0,3$  memenuhi level minimal. Nilai outer loading 0,4 dinilai lebih baik, dan outer

loading yang bernilai lebih dari 0,5 dianggap lebih signifikan.

**Tabel 1.** Hasil Uji Convergent Validity

| Variabel        | Indikator | Outer Loading |
|-----------------|-----------|---------------|
| Job performance | JP04      | 0,406         |
|                 | JP05      | 0,402         |
|                 | JP08      | 0,446         |
|                 | JP21      | 0,813         |
|                 | JP22      | 0,851         |
|                 | JP23      | 0,874         |
|                 | JP24      | 0,855         |
|                 | JP25      | 0,790         |
| Technostress    | TS03      | 0,538         |
|                 | TS11      | 0,645         |
|                 | TS12      | 0,756         |
|                 | TS13      | 0,789         |
|                 | TS14      | 0,764         |
|                 | TS15      | 0,662         |
|                 | TS16      | 0,853         |
|                 | TS17      | 0,849         |
|                 | TS20      | 0,767         |
|                 | TS21      | 0,686         |
|                 | TS23      | 0,356         |
| Burnout         | BO01      | 0,661         |
|                 | BO02      | 0,713         |
|                 | BO03      | 0,642         |
|                 | BO04      | 0,757         |
|                 | BO05      | 0,800         |
|                 | BO06      | 0,765         |
|                 | BO07      | 0,807         |
|                 | BO08      | 0,766         |
|                 | BO09      | 0,805         |
|                 | BO11      | 0,732         |
|                 | BO12      | 0,785         |
|                 | BO13      | 0,827         |
|                 | BO14      | 0,700         |
|                 | BO15      | 0,712         |
|                 | BO16      | 0,595         |
|                 | BO17      | 0,780         |
|                 | BO18      | 0,767         |

Berdasarkan uji convergent validity pada setiap variabel penelitian menunjukkan bahwa pada variabel job performance terdapat 8 aitem yang dinyatakan valid dengan rentang outer loading sebesar 0,402 – 0,853. Pada variabel *technostress*, terdapat 11 aitem yang dinyatakan valid dengan rentang nilai outer loading sebesar 0,356 – 0,853. Sedangkan, pada variabel burnout terdapat 17 aitem yang dinyatakan valid dengan rentang nilai outer loading sebesar 0,595 – 0,827.

##### 2. Discriminant Validity

Uji *discriminant validity* menggunakan nilai *cross loading*. Suatu dimensi atau indikator dinyatakan memenuhi *discriminant validity* apabila nilai *cross*

loading indikator pada variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan pada variabel lainnya.

**Tabel 2.** Hasil Uji Cross Loading

| Indikator | Job<br>Performance | Techno<br>stress | Burnout |
|-----------|--------------------|------------------|---------|
| JP04      | 0,406              | -0,284           | -0,187  |
| JP05      | 0,402              | -0,333           | -0,169  |
| JP08      | 0,446              | -0,331           | -0,213  |
| JP21      | 0,813              | -0,527           | -0,439  |
| JP22      | 0,851              | -0,519           | -0,543  |
| JP23      | 0,874              | -0,521           | -0,604  |
| JP24      | 0,855              | -0,426           | -0,514  |
| JP04      | 0,790              | -0,463           | -0,493  |
| TS03      | -0,378             | 0,538            | 0,422   |
| TS11      | -0,335             | 0,645            | 0,378   |
| TS12      | -0,451             | 0,756            | 0,435   |
| TS13      | -0,416             | 0,789            | 0,298   |
| TS14      | -0,543             | 0,764            | 0,418   |
| TS15      | -0,511             | 0,662            | 0,464   |
| TS16      | -0,509             | 0,853            | 0,461   |
| TS17      | -0,516             | 0,849            | 0,526   |
| TS20      | -0,416             | 0,767            | 0,366   |
| TS21      | -0,351             | 0,686            | 0,242   |
| TS23      | -0,095             | 0,356            | 0,079   |
| BO01      | -0,212             | 0,355            | 0,661   |
| BO02      | -0,388             | 0,456            | 0,713   |
| BO03      | -0,249             | 0,285            | 0,642   |
| BO04      | -0,457             | 0,403            | 0,757   |
| BO05      | -0,430             | 0,413            | 0,800   |
| BO06      | -0,497             | 0,518            | 0,765   |
| BO07      | -0,364             | 0,451            | 0,807   |
| BO08      | -0,466             | 0,440            | 0,766   |
| BO09      | -0,529             | 0,478            | 0,805   |
| BO11      | -0,426             | 0,359            | 0,732   |
| BO12      | -0,574             | 0,381            | 0,785   |
| BO13      | -0,415             | 0,347            | 0,827   |
| BO14      | -0,512             | 0,368            | 0,700   |
| BO15      | -0,448             | 0,379            | 0,712   |
| BO16      | -0,246             | 0,184            | 0,595   |
| BO17      | -0,634             | 0,527            | 0,780   |
| BO18      | -0,453             | 0,499            | 0,767   |

Setiap indikator pada variabel job performance, *technostress*, dan burnout memiliki nilai cross loading tertinggi dibandingkan dengan variabel lain, yang menunjukkan bahwa masing-masing indikator lebih merepresentasikan variabel yang dibentuknya. Dengan demikian, seluruh indikator pada ketiga variabel tersebut dapat dinyatakan valid.

### 3. Average Variance Extracted (AVE)

Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk

lainnya ( $AVE > 0,5$ ) maka dikatakan memiliki nilai discriminant validity yang baik.

**Tabel 3.** Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)

| Variabel        | Average Variance Extracted (AVE) |
|-----------------|----------------------------------|
| Technostress    | 0,505                            |
| Burnout         | 0,555                            |
| Job performance | 0,504                            |

Berdasarkan nilai *average variance extracted (ave)* pada variabel *technostress*, *burnout*, dan *job performance* dinyatakan valid karena bernilai 0,504 – 0,555. Setelah diketahui nilai akar kuadrat dari AVE untuk masing-masing konstruk, tahap selanjutnya adalah membandingkan akar kuadrat AVE dengan korelasi antar konstruk dalam model. Pada tabel 4 menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE untuk masing-masing konstruk lebih besar daripada nilai korelasinya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *discriminant validity* pada variabel tersebut terpenuhi.

**Tabel 4.** Hasil uji akar average variance extracted (AVE)

| Indikator          | Job<br>Performance | Techno<br>stress | Burnout |
|--------------------|--------------------|------------------|---------|
| Job<br>performance | 0,710              |                  |         |
| Technostress       | -0,611             | 0,711            |         |
| Burnout            | -0,601             | 0,556            | 0,745   |

### 4. Composite Reliability dan Cronbach' Alpha

Berdasarkan uji reliabilitas pada variabel *job performance*, *technostress*, dan *burnout* diperoleh nilai *composite reliability* sebesar 0,894 – 0,956, dan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,843 – 0,949. Hal tersebut menunjukkan bahwa skala *job performance*, *technostress*, dan *burnout* dapat dikatakan bersifat reliabel karena koefisien reliabilitasnya  $\geq 0,7$ .

**Tabel 5.** Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach' Alpha

| Variabel        | Composite Reliability | Cronbach's Alpha |
|-----------------|-----------------------|------------------|
| Job Performance | 0,894                 | 0,843            |
| Technostress    | 0,914                 | 0,896            |
| Burnout         | 0,956                 | 0,949            |

## 5. R-Square ( $R^2$ )

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan bahwa nilai *R-Square* untuk variabel *job performance* adalah sebesar 0,472. Perolehan nilai tersebut menjelaskan bahwa besarnya pengaruh *technostress* terhadap *job performance* melalui *burnout* sebesar 47,2%, sedangkan sisanya 52,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian. Selanjutnya, nilai *R-Square* untuk variabel *burnout* adalah sebesar 0,310.

**Tabel 6.** Hasil Uji R-Square ( $R^2$ )

| Variabel                                 | R-Square ( $R^2$ ) | Keterangan |
|------------------------------------------|--------------------|------------|
| Technostress → Burnout → Job Performance | 0,472              | Sedang     |
| Technostress → Burnout                   | 0,310              | Sedang     |

Nilai ini menjelaskan bahwa keeratan pengaruh variabel *technostress* terhadap *burnout* sebesar 31%, sedangkan sisanya 69% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

## 6. Predictive Relevance ( $Q^2$ )

Nilai  $Q^2 > 0$  menunjukkan bukti bahwa nilai-nilai yang diobservasi sudah direkonstruksi dengan baik, dengan demikian model mempunyai relevansi prediktif. Sedangkan nilai  $Q^2 < 0$  menunjukkan bukti bahwa tidak adanya relevansi prediktif. Kriteria kuat lemahnya model diukur berdasarkan *Q-Square Predictive Relevance* ( $Q^2$ ) adalah 0,35 (model kuat), 0,15 (model moderat) dan 0,02 (model lemah). Hasil uji *R-Square* dapat dilihat pada tabel 7.

**Tabel 7.** Hasil Uji Predictive Relevance ( $Q^2$ )

| Variabel                                 | Predictive Relevance ( $Q^2$ ) | Keterangan |
|------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Technostress → Burnout → Job Performance | 0.225                          | Moderat    |
| Technostress → Burnout                   | 0.158                          | Moderat    |

Berdasarkan tabel 16, nilai  $Q^2$  untuk peran *burnout* sebagai mediator memberikan tambahan pengaruh pada kemampuan prediksi model, meskipun pengaruhnya tidak terlalu besar 0,225.

Sedangkan, nilai  $Q^2$  untuk *technostress* yang sebesar 0.158 menunjukkan bahwa *technostress* hanya dapat menjelaskan sebagian kecil variasi pada *burnout* sebagai mediator, yang mengindikasikan bahwa model ini memiliki kemampuan prediksi yang moderat.

## 7. F-Square

Nilai *F-Square* ( $F^2$ ) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel prediktor terhadap variabel dependen. Kriteria nilai *F-square* yang mendekati 0,35 dinilai kuat, 0,15 sebagai sedang, dan 0,02 sebagai lemah. Hasil uji *F-Square* dapat dilihat pada tabel 8.

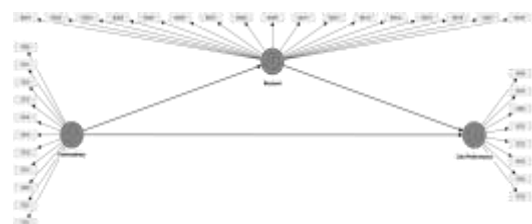
**Tabel 8.** Hasil Uji F-Square ( $F^2$ )

| Variabel                       | F-Square ( $F^2$ ) | Keterangan |
|--------------------------------|--------------------|------------|
| Technostress → Burnout         | 0,448              | Kuat       |
| Technostress → Job Performance | 0,210              | Sedang     |
| Burnout → Job Performance      | 0,186              | Sedang     |

Berdasarkan data pada tabel 17, maka dapat diketahui bahwa nilai F-Square *technostress* terhadap *burnout* diperoleh nilai F-Square mencapai 0,448. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang kuat. Sementara itu, nilai F-Square *technostress* terhadap *job performance* sebesar 0,210, mengindikasikan adanya pengaruh yang sedang. Selain itu, nilai F-Square *burnout* terhadap *job performance* sebesar 0,186, mengindikasikan adanya pengaruh yang sedang.

## 8. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat pada koefisien jalur (*path coefficient*) dan koefisien efek lainnya dalam perhitungan SmartPLS 4.1 melalui prosedur *bootstrapping* untuk melihat adanya pengaruh langsung antar variabel. Gambar 1 menampilkan model pengujian hubungan antar variabel penelitian.



**Gambar 1.** Hasil Proses Bootstrapping

## 9. Path Coefficient

Path coefficient digunakan untuk menunjukkan kekuatan efek atau pengaruh langsung (direct effect atau DE) variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 9.** Hasil Uji Path Coefficient

| Hubungan Variabel              | Path Coefficient | T-Statistic | P-Values | Keterangan |
|--------------------------------|------------------|-------------|----------|------------|
| Technostress → Burnout         | 0,556            | 7,246       | 0,000    | Signifikan |
| Burnout → Job performance      | -0,378           | 4,086       | 0,000    | Signifikan |
| Technostress → Job performance | -0,401           | 4,688       | 0,000    | Signifikan |

Berdasarkan tabel 9 di atas, Pengaruh *Technostress* terhadap *Burnout* adalah sebesar 0,563 dengan *p-value* sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Dengan demikian H1 diterima, yaitu *technostress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada karyawan teknologi informasi (TI). Selanjutnya, pengaruh variabel *burnout* terhadap *job performance* adalah sebesar -0,607 dengan *p-value* sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Dengan demikian H2 diterima, yaitu *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job performance* pada karyawan teknologi informasi (TI). Terakhir, pengaruh variabel *technostress* terhadap *job performance* adalah sebesar -0,401 dengan *p-value* sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Dengan demikian H3 diterima, yaitu *Technostress* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job performance* pada karyawan teknologi informasi (TI).

## 10. Specific Indirect Effect

*Specific indirect effect* digunakan untuk menunjukkan kekuatan efek pengaruh tidak langsung (*indirect effect* atau IE) variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel intervening dan untuk menguji seberapa besar pengaruh dan fungsi variabel kepercayaan sebagai intervening atau mediating dalam model penelitian.

**Tabel 10.** Hasil Uji Specific Indirect Effect

| Hubungan Variabel                        | Path Coefficient | T-Statistic | P-Values | Keterangan |
|------------------------------------------|------------------|-------------|----------|------------|
| Technostress → Burnout → Job performance | -0,210           | 3,419       | 0,001    | Signifikan |

Berdasarkan tabel 10 di atas, diperoleh bahwa nilai *specific indirect effect* pengaruh variabel *technostress* terhadap *job performance* melalui *burnout* sebesar -0,210 dengan *p-value* sebesar 0,001 ( $< 0,05$ ). Dengan demikian H4 diterima, yaitu *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan sebagai variabel *intervening* (mediasi) dalam pengaruh *technostress* terhadap *job performance* pada karyawan teknologi informasi (TI).

## B. Pembahasan

### 1. Technostress Berpengaruh Terhadap Burnout Pada Karyawan Teknologi Informasi (TI)

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh *technostress* terhadap *burnout* pada karyawan teknologi informasi (TI). Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang sangat signifikan antara *technostress* terhadap *burnout*, di mana *technostress* menjadi faktor pemicu *burnout* akibat akumulasi tekanan yang melebihi kapasitas emosional dan mental karyawan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Chiara et al., 2023; Schaufeli & Bakker, 2004) yang menegaskan bahwa *technostress* berdampak negatif pada kesehatan psikologis dan berperan dalam munculnya *burnout*.

Di samping itu, dengan meningkatnya kebutuhan perusahaan terhadap teknologi informasi, muncul tuntutan untuk memahami dan mengelola berbagai kompleksitas teknologi. Kompleksitas ini mencakup perangkat keras, perangkat lunak, dan sistem yang saling terintegrasi, yang membutuhkan perhatian mendalam dan keahlian untuk mengatasi tantangan teknis. Tekanan yang terus menerus tanpa adanya kesempatan untuk pemulihan dapat mengarah pada kelelahan emosional, yang merupakan salah satu komponen utama *burnout* (Calliff & Brooks, 2020). Kelelahan emosional ini muncul ketika karyawan merasa terkuras secara fisik dan mental akibat tekanan yang tidak kunjung berakhir.

## 2. Burnout Berpengaruh Terhadap Job performance Pada Karyawan Teknologi Informasi (TI)

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara burnout dan job performance pada karyawan di bidang teknologi informasi. Perspektif ini diperkuat oleh Copenhagen Burnout Inventory (CBI), yang membagi burnout menjadi tiga dimensi utama: personal burnout, work-related burnout, dan client-related burnout. Ketiga dimensi ini secara bersama memengaruhi job performance, terutama dalam industri yang menuntut ketelitian dan efisiensi seperti TI.

Work-related burnout muncul ketika beban kerja tinggi dan tekanan berkelanjutan melemahkan fokus, efisiensi, dan produktivitas. Netty & Dwi (2022) juga menemukan bahwa burnout mengganggu performa melalui kelelahan fisik dan emosional yang mempersulit penyelesaian tugas secara optimal. Client-related burnout, juga relevan dalam konteks IT ketika karyawan menghadapi tekanan dari permintaan pengguna akhir atau klien internal. Desakan untuk memberikan solusi cepat dan akurat dapat menimbulkan tekanan psikologis tambahan. Ketika hubungan dengan klien menjadi sumber stres, kemampuan karyawan untuk menjaga sikap profesional cenderung menurun, sehingga berdampak pada performa kerja. Selain itu, personal burnout memperburuk daya tahan mental dan motivasi individu (Schaufeli et al., 2009), sehingga memperbesar risiko kesalahan teknis dan penurunan kualitas kerja.

Dalam jangka pendek, kondisi ini mungkin terlihat meningkatkan produktivitas secara sementara karena upaya yang lebih besar dari karyawan. Namun, dalam jangka panjang, burnout justru mengakibatkan penurunan performa kerja secara keseluruhan, serta risiko yang lebih besar terhadap masalah kesehatan fisik dan mental.

## 3. Technostress Berpengaruh Terhadap Job performance Pada Karyawan Teknologi Informasi (TI)

Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa secara simultan, stres kerja dan work family conflict berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan kerja pada wanita bekerja yang sudah menikah, dengan nilai kontribusi sebesar 12,6%. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini diterima.

Selanjutnya, hasil analisis hipotesis berikutnya menunjukkan adanya pengaruh negatif yang sangat signifikan antara *technostress* dan job performance pada karyawan di bidang teknologi informasi (TI). Dalam konteks ini, *technostress* dipahami sebagai tekanan psikologis yang muncul akibat kompleksitas sistem digital, kecepatan perubahan teknologi, serta tuntutan akan responsivitas tinggi. Sejumlah penelitian menyatakan bahwa *technostress* tidak hanya berdampak pada kesejahteraan psikologis, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap berbagai aspek job performance.

Dampak *technostress* tidak selalu terlihat dalam penurunan kemampuan teknis, melainkan lebih sering muncul dalam bentuk gangguan terhadap konsistensi dan kualitas kinerja. Karyawan dapat mengalami penurunan daya tahan mental terhadap rutinitas berbasis sistem, kesulitan mempertahankan konsentrasi dalam waktu lama, serta meningkatnya kebutuhan untuk mengambil jeda akibat kelelahan kognitif. Secara personal, *technostress* juga dapat mengurangi dorongan intrinsik untuk menjaga kualitas kerja secara berkelanjutan, ditandai dengan meningkatnya kejenuhan, menurunnya antusiasme, dan berkurangnya motivasi dalam mempertahankan performa dalam jangka panjang. Meskipun tidak selalu terlihat sebagai penurunan langsung dalam output, kondisi ini mencerminkan berkurangnya energi psikologis yang esensial untuk mempertahankan kinerja yang stabil.

Lebih lanjut, *technostress* dapat memicu reaksi defensif baik secara pasif maupun aktif. Karyawan yang mengalami tekanan terkait teknologi cenderung menunjukkan perilaku seperti penundaan penyelesaian tugas, keengganan terhadap pekerjaan tertentu, atau resistensi terhadap prosedur yang dianggap membebani secara mental. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fitriyani dan Ismi (2024), serta didukung oleh Andiaswati et al. (2018), yang menyatakan bahwa *technostress* merupa-

kan risiko yang tidak terhindarkan dalam penerapan teknologi kerja.

#### 4. Technostress Berpengaruh Terhadap Job performance Yang Dimediasi Oleh Burnout Pada Karyawan Teknologi Informasi (TI)

Penelitian ini juga diajukan hipotesis utama bahwa burnout berperan sebagai mediator dalam menjelaskan pengaruh antara *technostress* terhadap job performance pada karyawan TI. Hasil analisis menunjukkan bahwa burnout memiliki peran penting dalam menjembatani pengaruh *technostress* terhadap job performance pada karyawan TI.

Burnout dalam lingkup pekerjaan teknologi informasi bukan hanya terkait dengan kelelahan fisik atau emosional, tetapi juga dapat mencerminkan penurunan kapasitas individu untuk mempertahankan fokus dan mengelola diri secara efektif dalam menghadapi paparan teknologi. Kesulitan dalam mempertahankan konsentrasi dan menjaga irama kerja yang konsisten sering kali menjadi tanda bahwa beban mental telah melampaui ambang kelola individu. Ketika kapasitas pengendalian diri menurun, burnout dapat muncul sebagai kondisi transisi yang kemudian memengaruhi performa kerja, baik dari segi kualitas hasil maupun hilangnya persistensi dalam menyelesaikan tugas.

Beban ini kerap kali muncul dari tekanan digital yang bersifat kompleks dan berlebihan, seperti volume tugas yang tinggi, sistem yang rumit, serta tuntutan untuk selalu responsif. Studi oleh Atrian dan Ghobbeh (2023) menunjukkan bahwa *technostress* yang disebabkan oleh faktor-faktor seperti overload dan complexity dapat mengganggu keseimbangan kerja individu, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan burnout dan penurunan performa kerja.

Selain memengaruhi aspek kendali atensi, burnout juga mengubah cara individu memaknai beban kerja. Tugas-tugas yang sebelumnya dianggap wajar perlahan mulai terasa berat, tidak realistis, atau kehilangan makna. Kondisi ini memperburuk disengagement, yaitu situasi ketika individu mulai menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, yang kemudian berdampak pada penurunan performa.

Penelitian oleh Mahapatra dan Ford (2024) juga menunjukkan bahwa *technostress* yang tinggi dapat berkontribusi pada peningkatan burnout melalui keterlibatan kerja.

Jika berlanjut, dampak burnout ini tidak selalu bersifat sementara, melainkan dapat berkembang menjadi pola kerja yang stagnan atau kurang adaptif. Karyawan mungkin mulai menerapkan strategi bertahan seperti menyesuaikan standar kerja pribadi, menghindari keterlibatan dalam inisiatif baru, atau memfokuskan diri pada tugas-tugas dengan tekanan rendah. Hal ini dapat berdampak pada performa kerja, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, serta mengurangi fleksibilitas dan keterlibatan mental yang sebelumnya menjadi kekuatan utama dalam pekerjaan berbasis teknologi informasi.

Secara motivasional, burnout dapat memengaruhi semangat untuk mengambil inisiatif, mengeksplorasi pengetahuan baru, atau menyelesaikan tantangan teknis. Dorongan internal seperti rasa ingin tahu, keinginan berkembang, dan kepuasan atas pencapaian cenderung melemah dalam situasi tekanan kerja yang berkelanjutan tanpa dukungan psikologis yang cukup. Dalam kondisi seperti ini, karyawan dapat menjadi lebih bergantung pada pengaruh eksternal, seperti arahan atasan atau insentif, yang dapat mengurangi tingkat otonomi kerja dan daya tahan terhadap perubahan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Aprilia dan Asri (2023), serta Yener, Aykut, dan Sebahattin (2021), yang menunjukkan bahwa *technostress* berkontribusi terhadap penurunan performa kerja secara tidak langsung melalui burnout. Burnout telah diidentifikasi sebagai salah satu faktor yang memengaruhi performa kerja secara negatif. Karyawan yang mengalami burnout cenderung menunjukkan kelelahan, penurunan minat terhadap pekerjaan, dan berkurangnya efektivitas kerja. Dengan demikian, semakin tinggi tekanan yang ditimbulkan oleh teknologi, semakin besar pula potensi dampaknya terhadap performa kerja melalui mekanisme burnout.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### A. Simpulan

Penelitian ini menemukan bahwa tekanan digital (*technostress*) tidak hanya memicu burnout, tetapi juga secara langsung dan tidak langsung menurunkan job performance karyawan TI. Burnout menjadi titik kritis dalam dinamika ini, memperlihatkan bagaimana tekanan kerja yang berkelanjutan dapat mengurangi ketahanan mental dan mengganggu pencapaian kinerja secara optimal.

##### B. Saran

Temuan ini memperkuat pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang mampu meminimalkan tekanan teknologi melalui pengelolaan beban kerja yang realistis, kejelasan peran, dan dukungan kerja yang memadai. Dengan pendekatan tersebut, perusahaan dapat membantu menjaga performa karyawan tetap stabil di tengah tingginya tuntutan berbasis teknologi.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Access. (2023). How can technology enhance productivity and performance at work?. Retrieved from <https://www.theaccessgroup.com/en-gb/blog/how-can-technology-enhance-productivity-and-performance-at-work/>
- Andiaswati, A., Sujiono, & Kristiyana, N. (2018). Dampak implementation of technology computer dan computer anxiety pada *technostress* perangkat desa di Kecamatan Tegalombo, Pacitan. *Seminar Nasional dan Call For Paper III*, 301–318.
- Anggriani, A. S. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Job Performance Pada Perusahaan Freight Forwarder Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 725-738. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.15587>
- Anjasari, E. (2024). Technostress Dan Kaitannya Dengan Dunia Pendidikan Saat Ini. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Pendidikan*, 3(1).
- Aprilia, N., & Asri, L. R. (2023). The Impact of Techno-stressor on Job performance with Burnout as Mediator for Studies in the Public Sector. *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, 10(3), EM-2023-4674-4688.
- Atrian, A., & Saleh, G. (2023). *Technostress* and Job performance: understanding the negative impacts and strategic responses in the workplace. *arXiv*, 2311.07072. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2311.07072>
- Califf, C. B., & Brooks, S. (2020). An empirical study of techno-stressors, literacy facilitation, burnout, and turnover intention as experienced by K–12 teachers. *Computers & Education*, 146, 103751. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103751>
- Chiara, C., Nicoletta M., Valentina S., & Luigi F. (2023). Techno-Stress Creators, Burnout and Psychological Health among Remote Workers during the Pandemic: The Moderating Role of E-Work Self-Efficacy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(22), 1-23.
- Deloitte, I. (2023). Powering human impact with technology. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/xe/en/insights/focus/human-capital-trends/2023/human-capital-and-productivity.html>
- Fitriyani, E., & Darmastuti, I. (2024). An Understanding *Technostress* Toward Job performance in Digital Working Era. *Annual International Conference on Islamic Economics and Business*, 3, 308-317. <https://doi.org/https://doi.org/10.18326/aicieb.v3i0.516>
- Galvin, J., Evans, M. S., Nelson, K., Richards, G., Mavritsaki, E., Giovazolias, T., ... & Vallone, F. (2022). Technostress, coping, and anxious and depressive symptomatology in university students during the COVID-19 pandemic. *Europe's journal of psychology*, 18(3), 302. doi:10.5964/ejop.4725
- Harris KJ, Harris RB, Valle M, Carlson J, Carlson DS, Zivnuska S, et al. (2022). Technostress and the entitled employee: Impacts on work and family. *Information Technology & People*, 35(3), 1073-1095. doi:10.1108/ITP-07-2019-0348.
- Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V.H., Buuren, S. van, Beek, A.J. van der, Vet, H.C.W. de. (2014). Improving the Individual

- Work Performance Questionnaire using Rasch analysis. *Journal of Applied Measurement*, 15(2), 160-175
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207. <https://doi.org/10.1080/02678370500297720>
- Kurniawan, J. C., & Nugroho, Y. A. B. (2021). Pengaruh Employee Creativity Terhadap Job Performance Yang Dimediasi Oleh Job Satisfaction Pada Karyawan Xyz Hospitality Kota Bandung. *Jurnal Manajemen*, 18(1), 54-64. <https://doi.org/10.25170/jm.v18i1.2266>
- Mahapatra, M., & Ford, D. P. (2024). Technostress and disengagement from knowledge sharing: Insights from pre-pandemic and mid-pandemic data sets. *Journal of Knowledge Management*, 28(2), 345-362. <https://doi.org/10.1108/JKM-08-2023-0711>
- Maulana, A., & Hazmi, S. (2025). Pengaruh Technostress, Kemampuan Teknologi Informasi, Dan Work Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan Generasi Y Di Di Yogyakarta. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 3(4), 1216-1230.
- Netty, L., S., & Dwi, W., M. (2022). Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan IT yang melakukan WFH: mediasi kesejahteraan di tempat kerja. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 6(1), 27 - 46
- PwC. (2023). *Tech workers love their jobs. They're also leaving*. Retrieved from <https://www.pwc.com/gx/en/issues/c-suite-insights/the-leadership-agenda/technology-job-market-employee-trends.html>
- Rosado, M. E. B., Cerdá, L. M., & Zevallos, G. F. D. O. (2023). Technostress at work during the COVID-19 lockdown phase (2020-2021): A systematic review of the literature. *Frontiers in Psychology*, 14, 1173425. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1173425>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2009). *How to improve work engagement*. In S. L. Albrecht (Ed.), *Handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice*. Camberley: Edward Elgar Publishing.
- Tagurum, Y.O., & Code, Q.R. (2017) Effect of Technostress on Job performance and coping strategies among academic staff of a tertiary institution in north-central Nigeria. *International Journal of Biomedical Research*, 8, 312-318.
- Tarafdar, M., Tu, Q., & Ragu-Nathan, T. (2010). Impact of Technostress on end-user satisfaction and performance. *Journal of Management Information Systems*, 27(3), 303-334. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222270311>
- Yener, S., Arslan, A., & Kiliç, S. (2021). The moderating roles of technological self-efficacy and time management in the Technostress and employee performance relationship through Burnout. *Information technology and People*, 34(7), 1890-1919. <https://doi.org/10.1108/ITP-09-2019-0462>