

## **Pengaruh *Technostress Creator* terhadap *End-User Satisfaction* dan *End-User Performance* Melalui *Self Efficacy* Sebagai Variabel Moderating**

**Sudirman Sudirman**

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar  
*yudihsudirman@gmail.com*

### ***Abstract***

This study aims to examine the effect of Technostress Creator on End-User Satisfaction and End-User Performance Through Self Efficacy as a Moderating Variable. This study uses a confirmatory approach, namely confirming the relationship or influence of the independent variable on the dependent variable. The data used is primary data obtained through questionnaires distributed to 55 respondents. The data were processed using statistical tools using multiple linear regression analysis models with the help of SPSS version 26. The results of the study found that: 1) Technostress Creator has a negative and significant effect on End-User Satisfaction; 2) Technostress Creator has a negative and significant effect on End-User Performance; 3) Self Efficacy can moderate the effect of Technostress Creator on End-User Satisfaction; 4) Self Efficacy cannot moderate the effect of Technostress Creator on End-User Satisfaction.

Keywords: *Technostress Creator*, *End-User Satisfaction*, *End-User Performance*, *Self Efficacy*

### **A. LATAR BELAKANG**

Dewasa ini, teknologi telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dengan kehidupan masyarakat. Aktivitas manusia saat ini banyak diwarnai oleh penggunaan teknologi. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam bekerja. Dengan demikian, pelibatan teknologi dalam bekerja menjadi bagian yang dapat mendorong peningkatan kinerja (*performance*) individu (Mithas et al., 2011). Saat ini, begitu banyak pekerjaan dapat diselesaikan dengan menggunakan teknologi, diantaranya pekerjaan yang berkaitan dengan pengelolaan data dan informasi. Saat ini, keberadaan perangkat elektronik menjadi sangat penting dalam menunjang pekerjaan, termasuk pesawat android begitu banyak mengambil peran dalam menyelesaikan beberapa pekerjaan.

Penggunaan pesawat android sangat memudahkan dalam mengakses Website atau berbagai aplikasi yang dapat digunakan untuk membantu menyelesaikan berbagai pekerjaan. Perangkat teknologi sangat memberikan kemudahan dalam bekerja, karena setiap individu dapat mengakses pekerjaan setiap waktu. Disamping itu, keadaan fisik perangkat yang relative kecil, menjadikan

perangkat tersebut begitu mudah dibawa kemana-mana, sehingga situasi ini membuat ritme kerja menjadi lebih fleksibel, cepat, dan lebih efisien khususnya pada pekerjaan yang berbasis aplikasi atau Website.

Menurut Adipat et. al. (2011), mengakses Web dari perangkat android telah menjadi semakin umum, namun dalam penyelesaian tugas, situasi ini relative menantang, terutama oleh kondisi fisik perangkat genggam yang relatif kecil serta penyajian tampilan halaman Web yang cenderung statis. Namun, menurut Santika (2018), tampilan halaman Web yang cenderung statis secara signifikan meningkatkan kinerja pengguna dan persepsi mobile web browsing. Dengan demikian, keberadaan teknologi dapat menjadi solusi bagi setiap individu atau kelompok dalam meningkatkan kinerjanya. Walaupun teknologi dapat memudahkan dalam menyelesaikan berbagai pekerjaan, akan tetapi penggunaan teknologi tetap saja memiliki dampak negatif, terutama bila penggunaannya dilakukan dalam kurun waktu yang panjang (Ratnaya, 2011). Jika penggunaan teknologi tidak dalam situasi yang terkendali akan berpotensi memicu terjadinya stress, misalnya penggunaan teknologi digunakan dalam jangka waktu yang Panjang (Ratna, 2018). Situasi tersebut akan membuat perasaan terus berada di bawah tekanan, karena terbawa oleh pikiran yang cenderung terkondisikan untuk bekerja, karena melakukan pekerjaan tidak lagi dibatasi oleh tempat dan waktu (Santika, 2018). Situasi tersebut menjadi salah satu faktor memicu stress, karena pikiran terjebak dalam situasi yang cenderung statis.

Phylosofi Stewart Brand dalam (Tarafdar et al., 2010) mengemukakan tentang teknologi bahwa "*Once a new technology rolls over you, if you're not part of the steamroller, you're part of the road*" (Setelah teknologi baru menggelinding, dan jika kamu tidak merupakan bagian dari mesin giling, maka kamu adalah bagian dari jalan). Dengan demikian, teknologi bisa menjadi solusi yang tepat atas masalah yang dihadapi, apabila pemanfaatannya dalam pola manajemen yang tepat. Namun, jika penggunaan teknologi tidak dapat dikelola sesuai dengan kebermanfaatannya, maka dampak negative dari penggunaan teknologi akan selalu membayang-bayangi (Tarafdar et al., 2010). *Stress* yang dialami seseorang secara terus menerus dapat menyebabkan *stress* yang ekstrem. (Lumban Gaol, 2016), menurut Schultz (2006), *stress* yang ekstrem pada teknologi dapat mengakibatkan masalah yang berhubungan dengan kesehatan, seperti penyakit jantung, hipertensi dan sakit kepala migrain. *Stress* yang berlebihan juga dapat menyebabkan kelelahan kerja, ketidakpuasan kerja, kelelahan emosional dan niat untuk berhenti. Hal ini merupakan fenomena dari "*Technostress*".

Fenomena *technostress* telah dikenalkan oleh Brod Craig (1984), dijelaskan bahwa *tress* yang

dialami oleh seseorang karena diakibatkan oleh penggunaan teknologi (Tarafdar et al., 2007). Pandangan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Shu et al. (2011) bahwa salah satu efek samping dari teknologi modern adalah *technostress*, yang selanjutnya akan berdampak negatif terhadap sikap, pikiran, dan perilaku atau fisiologi tubuh oleh individu (Setyadi & Taruk, 2019). Penggunaan teknologi cenderung membuat sebahagian karyawan kadang tidak merasa nyaman karena melibatkan perubahan dan ketidakpastian, sehingga situasi ini, membuat mereka mengalami *stress* tambahan yang biasa dikenal sebagai *technostress* yang mungkin memiliki konsekuensi negatif dalam organisasi (Setyadi & Taruk, 2019). Oleh karena itu, perkembangan teknologi harus dapat disikapi dengan baik agar dampak negative yang dapat ditimbulkan dapat dicegah, dan sebaliknya keberadaan teknologi justru akan menjadi sarana untuk mencapai kinerja yang lebih baik.

Menurut Prabhakaran Ajit & Kumar (2012) bahwa revolusi teknologi telah pasti membawa banyak perubahan dalam lingkungan kerja pada saat ini. *Technostress* sangat berdampak pada individu, dengan aktivitas rutin dalam penggunaan teknologi, sebagaimana hasil riset yang dilakukan oleh Sellberg & Susi (2014), ditemukan bahwa teknologi merupakan bagian integral dari mobile dan banyak terdapat di tempat kerja seperti komputer, informasi, dan teknologi komunikasi telah membuat banyak pengguna di lingkungan kerja lebih mudah. Walaupun potensi manfaat menggunakan teknologi internet baru berbasis komputer dan lainnya memiliki dampak yang positif bagi pekerjaan, akan tetapi dibalik itu terdapat juga dampak negative apabila pekerja gagal atau lambat dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi. Situasi demikian, akan berdampak terhadap kondisi psikologis seseorang, karena kurangnya kesiapan mental dalam melakukan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi akan menjadi beban, sehingga dapat memicu terjadinya *stress*. Karena itu, teknologi juga dapat berkontribusi melahirkan masalah dalam lingkungan kerja kognitif, akibatnya penerapannya dari waktu ke waktu membuat *technostress* pada pengguna.

*Technostress* ini dapat terjadi, apabila pekeraja merasa tidak mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, sehingga mereka akan cenderung merasa kehilangan pekerjaan mereka (Sellberg & Susi, 2014). Mereka juga tidak hanya *stress* karena dihantui oleh ketakutan akan kehilangan pekerjaan, akan tetapi mereka juga akan terus terbebani apabila tetap berusaha bertahan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang semakin kompleks. Akibatnya, rasa *stress* dan frustrasi semakin meningkat, sehingga akan berdampak pada *End-User Satisfaction* dan *End-User Performance* yang semakin menurun. Tetapi menurut Shu et al. (2011) individu dengan

*Computers Self Efficacy* yang tinggi akan dengan mudah beradaptasi pada perubahan dan perkembangan dalam teknologi informasi daripada individu dengan *Computers Self-Efficacy* yang rendah (Setyadi & Taruk, 2019). Menurut Nath et al. (2013) menyatakan bahwa *Computer self-efficacy* mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan secara signifikan mempengaruhi manfaat yang dirasakan, pada gilirannya berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku dan perilaku penggunaan.

Menurut Ferdousi & Levy (2010) menunjukkan bahwa individu yang memiliki tingkat *Computer Self Efficacy* yang tinggi lebih memungkinkan dalam menggunakan Teknologi Informasi (TI), individu yang menunjukkan CSE yang tinggi akan mencapai kinerja yang tinggi dan akhirnya akan mencapai niat yang lebih tinggi dibandingkan individu dengan CSE yang lebih rendah, dengan demikian CSE merupakan sifat penting individu yang memiliki efek pada niat penggunaan TI dalam membantumereka untuk memahami penggunaan TI. Penelitian ini berfokus pada *Job Teknologi Stressor*, dalam penelitian terdahulu belum terdapat konsistensi hasil dari pengaruh *stressor* terhadap *satisfaction* dan *performance* yaitu Penelitian yang dilakukan oleh Tarafdar et al. (2010) menjelaskan bahwa terdapat efek negatif dari *technostress* pada kemampuan manajer yang secara efektif menggunakan *Information And Comunication Teknologi* (ICT) terhadap variabel *end-user computing Satisfaction* dengan ICT yang mereka gunakan dan pada *End User Performance*. Sementara hasil penelitian yang dilakukan oleh Widayati (2004) menjelaskan bahwa *stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Demikian pula hasil penelitian yang dilakukan oleh Wartono (2018) menjelaskan bahwa *stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Tu et al. (2005) dijelaskan bahwa *Technostress* yang berlebihan memiliki efek positif dan signifikan terhadap produktivitas individu. Sementara, *techno-invasion* dan *techno-unsecurity* secara signifikan menurunkan produktivitas individu. Penggunaan teknologi baru lebih cenderung mendorong karyawan dapat bekerja lebih cepat dan produktif. Hal ini sejalan dengan kondisi budaya Cina yang sering berorientasi pada penyampaian kepada karyawan untuk memilih bertahan dengan kelebihan beban kerja daripada berhenti dari pekerjaan mereka (Tu et al., 2005). Pandangan tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Christy & Amalia (2018), menemukan bahwa *stress* memiliki efek positif terhadap kinerja pegawai. Demikian pula hasil penelitian yang dilakukan oleh Gustafianto (2018) dan Annisa (2021) ditemukan bahwa *stress* berpengaruh positif terhadap kinerja. Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2021) ditemukan bahwa *stress* berpengaruh negative terhadap kinerja pegawai.

Penelitian terdahulu belum konsisten dalam memberikan hasil atas pengaruh *stressor* penggunaan teknologi terhadap *End-User Satisfaction* dan *End-User Performance*. Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian lanjutan guna memberikan informasi pembandingan terhadap penelitian terdahulu. Mengingat, selama ini penelitian tentang *stressor* dan pengaruhnya terhadap *satisfaction* dan *performance* belum banyak dilakukan, sehingga penelitian tentang pengaruh *stress* teknologi terhadap *End User satisfaction* dan *End User Performance*, dengan menambahkan *self efficacy* sebagai faktor moderasi cukup penting untuk dilakukan. *Self-Efficacy* merupakan keyakinan atas kemampuan oleh seseorang untuk melakukan sesuatu, termasuk kepercayaan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan bantuan perangkat elektronik berbasis aplikasi yang terus berkembang dan juga terus mewarnai aktivitas yang dilakukan oleh manusia saat ini (Efendi, 2013). Namun, perkembangan teknologi tidak selamanya menjadi bagian yang sangat diharapkan dalam menyelesaikan pekerjaan, akan tetapi justru menjadi momok bagi orang yang tidak dapat menyesuaikan diri dengan cepat terhadap perkembangan teknologi, dengan demikian, situasi ini justru sering kali memicu terjadinya stress pada individu (Winda, 2013). Disamping itu, keberadaan teknologi yang begitu membantu dalam menyelesaikan pekerjaan, sering kali mengkondisikan pikiran seseorang untuk terus bekerja, sehingga situasi ini pula dapat memicu terjadinya stress, karena pikiran selalu terperangkap dalam beban pekerjaan (Ratna, 2018). Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian menjadi penting dan menarik, guna menemukan informasi yang akurat sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia, agar kinerja anggota organisasi dapat berjalan secara cepat, tepat, dan optimal.

## **B. KAJIAN TEORI**

### **1. Definisi Stress (*Work-Related Stress*)**

Mnurut *National Institute Of Occupational Safety and Health* mendefinisikan *stress* sebagai respon fisik dan emosi yang menyakitkan yang terjadi saat tuntutan pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya, dan kebutuhan para pekerja (Ramadhani & Etikariena, 2019). Sementara, menurut Prayascitta (2010) *stress* adalah suatu kondisi yang diakibatkan oleh adanya tuntutan yang berimplikasi pada beban fisik maupun psikologis. Selain itu, Stress dapat pula terjadi karena menghadapi kendala dan situasi yang tidak pasti, sehingga mengakibatkan tujuan penting yang diharapkan tidak dapat tercapai (Santika, 2018). Situasi tersebut, cenderung direspon dengan memunculkan reaksi penolakan berupa reaksi fisik, psikis, maupun perilaku (Lumban Gaol, 2016). Sementara, *Stress* dapat diartikan sebagai sebuah kesadaran pengalaman oleh individu ketika

berhadapan dengan lingkungan situasi yang menyajikan perasaan suatu tuntutan ancaman yang melebihi kemampuan seseorang dan keterampilannya, dibawah kondisi dimana dia mengharapkan sebuah perbedaan substansial dalam reward dan biaya dari pertemuan antara tuntutan dengan bukan tuntutan (Tarafdar et al., 2010).

Sementara, menurut Wijono (2012). *Stress* itu sendiri merupakan respon individu terhadap lingkungan yang bisa berdampak positif dan berdampak negatif. Menurut Berry (dalam Prayascitta, 2010) membedakan dua bentuk *stress* yaitu *distress* yang merupakan respon terhadap peristiwa negatif dan *eustres* yang merupakan respon terhadap peristiwa atau situasi positif, perbedaan diantara keduanya lebih ditekankan pada pembangkitan positif atau negatif yang menimbulkan munculnya *stress* fisiologi.

Menurut Riggio (dalam Prastiwi & Adi, 2019) keadaan atau peristiwa yang membangkitkan *ustres* dan *distres* misalnya seseorang yang telah bekerja sekian lama sebagai sebagai asisten manager disebuah perusahaan besar dan dia dipromosikan menjadi manager departemen, satu posisi yang selama ini diinginkan dan diusahakan untuk dicapai. Posisi baru tersebut membuat individu yang bersangkutan merasa *stress*. Beberapa *stress* bersifat negatif, misalnya *stress* dimana dengan pekerjaan baru tersebut maka waktu kerja akan lebih lama, tidak ada kompensasi yang memadai, harus membuat laporan berkala pada departemennya dan lain-lain. Pada sisi lain, ada reaksi positif (*stress* positif) yang berkaitan dengan promosi tersebut, misalnya perasaan lebih berharga dan merasa mendapat tantangan baru (Warmadewi & Piartrini, 2018). Menurut Saganuwan at. al. (2013) *software* yang berbeda juga akan memperburuk *stress* pengguna.

Tingkat *self Efficacy* yang rendah berhubungan dengan tingginya tingkat *stress* yang ditandai oleh gejala psikologis (Somatisasi, Obsesif Kompulif, sensitif interpersonal, Depresi, kecemasan, Agresi, phobia, paranoid dan Psikotis) dan gejala fisik, rendahnya kepuasan (*Satisfaction*) kerja dan komitmen Organisasi (Putra & Susilawati, 2018).

#### **a. *Technostress Creator***

Menurut Tarafdar et al. (2010) menjelsakan bahwa pengalaman *technostress* individu sebagai sebuah hasil dari penggunaan *Information Communication Teknologi* dalam sebuah organisasi. Hal ini menjadi suatu masalah bagi tenaga kerta atas ketidakmampuan dalam beradaptasi serta mengatasi tata cara penggunaan sistem *Information Communication Teknologi* yang terus mengalami perkembangannya yang sangat pesat. Seperti, tuntutan untuk melakukan penyesuaian pengembangan *Information Communication Technology* secara terus menerus dan perubahan fisik, sosial dan tata cara yang bersifat kognitif yang berhubungan dengan penggunaan *Information*

### *Comunication Teknologi.*

Fenomena *technostress* ini telah dikenalkan oleh Brod Craig (1984) yang didefinisikan sebagai adaptasi dari penyakit modern yang disebabkan oleh ketidakmampuan untuk mengatasi teknologi komputer baru dengan cara yang sehat. Tekhnologi memiliki efek negatif yang dapat menyebabkan tingkat *stress* pada seorang individu yang nantinya akan berakibat pada perilaku seseorang (Suryanto at. al., 2017). Menurut Prabhakaran dan Mishra (2012) dalam Suryanto. at. al. (2017) *technostress* terdiri dari beberapa tipe sebagai berikut: 1) *Multitasking Madness* menunjukkan kemampuan dari sebuah komputer dalam melaksanakan banyaknya tugas dalam satu waktu. Hal ini menunjukkan bahwa computer memiliki kapasitasnya yang untuk menjalankannya sesuatu, sedangkan pikiran manusia tidak membangun banyaknya tugas dalam level yang sama; 2) *Bournot* adalah proses kepemimpinan kumulatif dalam kelelahan emosional dan penarikan, beberapa orang mendatangkan kemarahan, meledakkan kemarahan pada tiap orang yang bersebrangan jalan dengan mereka. Menurut Maslach and Jackson (dalam Lestari & Purba, 2019) *Burnout* adalah sebuah *syndrome* dari kelelahan emosi, pengurangan prestasi individu and *depersonalization* yang bisa terjadi pada individu yang bekerja dengan orang-orang yang memiliki beberapa kemampuan; 3) *Internet as a Treat* adalah pengembangan dari internet dan sumber daya jaringan elektronik merupakan pengembangan dari pelayanan baru seperti perpustakaan digital. Namun ini merupakan tantangan besar sejak dahulu dari internet yang juga melihat sebuah ancamannya dalam penciptaan serangkaian ketidakpastian.

*“Information Overload as Overload Problem Information overload as overload problem* memiliki beberapa konsep. Pertama, mengakui kelebihan jumlah dari informasi; kedua, mengakui kelebihan jumlah dari dampak penting yakni mengurangi *wellbeing*; ketiga, adalah saran normatif”.

### **Technostress dalam Sistem Informasi Akademik (SIKAD)**

Sistem Informasi Akademik adalah sebuah peralatan penting dalam lembaga pendidikan yang dapat membantu para fungsi dalam memahami peran mereka untuk lebih baik dan memberikan informasi yang diperlukan untuk meningkatkan fungsi manajerial yang lebih efektif (Aswati et al., 2015). Organisasi besar maupun kecil, dalam menjalankan aktivitasnya tidak akan pernah lepas dari penggunaan teknologi. Fungsi yang paling penting dalam organisasi adalah pengambilan keputusan oleh pimpinan, yang sumber informasi utamanya adalah dari sistem informasi akademik (Anwar, 2011). Sistem Informasi Akademik merupakan sekumpulan dari sumber daya, seperti manusia dan software-software pengelolaan informasi akademik yang diatur untuk memberikan informasi yang cepat, tertib, dan akurat, sehingga sangat membantu dalam melakukan kegiatan evaluasi proses akademik oleh pimpinan (Aswati et al., 2015).

### **Computer Self Efficacy**

Bandura (1997) mendefinisi *self Efficacy* sebagai satu keyakinan dalam memiliki kemampuan

untuk melakukan tugas tertentu (Chi et al., 2016). *Self Efficacy* adalah perubahan-perubahan psikologis yang dicapai melalui metode dan teknik yang dapat dijelaskan dan diramalkan oleh suatu evaluasi terhadap penghargaan yang dimiliki oleh individu (Hakim, 2017). Keyakinan yang dimiliki individu untuk melakukan tindakan akan mempengaruhi aktivitas serta usaha yang dilakukan dalam menghadapi kesulitan penyelesaian tugas tertentu. Keyakinan tersebut menggerakkan individu untuk berperilaku lebih tekun, ulet dan berani menghadapi masalah. Keyakinan ini juga menentukan jenis perilaku pengatasan, seberapa keras usaha yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan, serta berapa lama individu mampu bertahan terhadap hambatan yang tidak diinginkan (Murphy et al., 1989).

*Computer self Efficacy* menurut Compeau dan Higgins (dalam Widiyarsari & Achadiyah, 2019)) mendefinisikan *Computer Self Efficacy* (CSE) sebagai *Judgement* kapabilitas seseorang untuk menggunakan komputer, dalam penelitiannya dijelaskan bahwa hal ini bukan merupakan *judgement* pada masa lalu seseorang dalam menggunakan komputer, tetapi menyangkut *judgement* yang akan dilakukan pada masa depan.

Menurut Compeau dan Higgins (dalam Karsten & Roth, 1998), terdapat tiga faktor yang mempengaruhi *Computer Self Efficacy*, yaitu: 1) Dorongan dari pihak lain yang mengacu pada kelompok dan menggunakan persuasi verbal; 2) Pihak lain menggunakan yaitu seseorang dapat meningkatkan *computer self efficacy* karena mengobservasi dan meniru model pembelajaran; 3) Dukungan dari organisasi untuk penggunaan komputer dapat meningkatkan *Computer Self Efficacy*. Dukungan ini bisa berupa ketersediaan dari pihak organisasi untuk membantu individu yang membutuhkan peningkatan kemampuan dan juga persepsi kemampuan diri.

Sementara, menurut Compeau dan Higgins, 1995 (dalam Naviera (2017) menjelaskan bahwa terdapat tiga dimensi *Computer Self Efficacy*, yakni: 1) *Magnitude* mengacu pada tingkat kapabilitas yang diharapkan dalam penggunaan komputer. Individu yang mempunyai *magnitude Computer Self Efficacy* yang tinggi dapat diharapkan merasa mampu menyelesaikan tugas-tugas komputasi yang lebih kompleks dibanding yang mempunyai level *magnitude computer self efficacy* yang rendah; 2) *Strength*, mengacu pada level keyakinan tentang *judgement* atau kepercayaan individu untuk mampu menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik; 3) *Generazability* mengacu pada tingkat judgement terbatas pada domain khusus aktivitas. Dalam konteks komputer, domain ini mencerminkan perbedaan konfigurasi *hardware* dan *software*. Sehingga individu yang mempunyai level *generazability computer self efficacy* yang tinggi diharapkan dapat secara kompeten menggunakan paket-paket *software* dan sistem komputer yang berbeda.

### ***End-User Satisfaction***

Doll dan Torkhzadeh (dalam Rasman, 2012) Mendefinisikan *end user Computing Satisfaction*

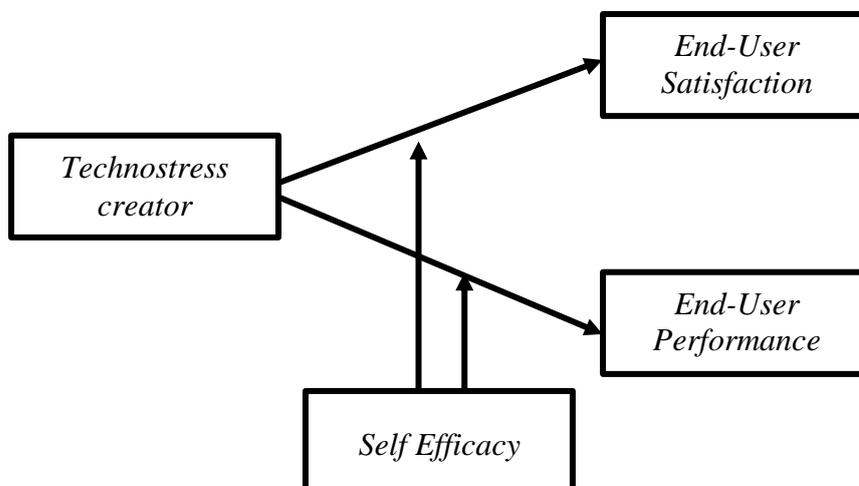
adalah seseorang atau pengguna sistem yang berinteraksi secara langsung dengan sistem tersebut baik sistem analis, *Programmer* maupun pengguna awal dari sistem tersebut. Tarafdar et al. (2010) menyatakan bahwa *End User Satisfaction* menjelaskan sikap dan persepsi positif individu terhadap *Information and Comunication Teknologi (ICT)* yang digunakan dalam menjalankan proses kerja sehari-hari. Kepuasan pengguna akhir termasuk faktor-faktor seperti relevansi dan ketepatan informasi yang diberikan oleh sistem berbasis ICT dan kemudahan dalam menggunakan. Telah banyak digunakan sebagai pengganti untuk kegunaan sistem dan seluruh keberhasilan seperti yang dirasakan oleh pengguna akhir dalam hal ini kepuasan dalam peningkatan produktivitas tugas, tugas yang lebih besar inovasi dan peningkatan kualitas pengambilan keputusan.

### ***End-User Performance***

*End-User Performance* Tarafdar et al. (2010) menjelaskan seberapa jauh individu dalam menggunakan ICT yang dapat meningkatkan kinerja kerja dan hasil. Menurut Tarafdar, Penggunaan ICT akan berkontribusi positif terhadap pekerjaan mereka. Selain dapat meningkatkan kinerja, bantuan ICT dalam bekerja juga dapat meningkatkan efisiensi, inovasi, dan efektivitas keputusan dengan menggunakan hanya sedikit waktu dalam membuat keputusan.

### **Kerangka Pikir**

Penelitian ini dilakukan atas dasar penelitian terdahulu dari Tarafdar et al. (2010), dalam penelitiannya tentang *Technostres* berhubungan negatif dengan *End-user satisfaction* dan *End-user performance*. Menurut Shu et al. (2011), individu dengan *Computers Self Efficacy* yang tinggi akan dengan mudah beradaptasi pada perubahan dan perkembangan dari teknologidan IT daripada individu dengan *Computers Self-Efficacy* yang rendah, maka peneliti tertarik untuk menambahkan moderasi *Self Efficacy* dalam menghubungkan antara kedua variabel tersebut, yang diharapkan mampu menurunkan tingkat stress teknologi pada pengguna akhir komputer.



Gambar: 1 Kerangka Pikir

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini didesain dengan menggunakan pendekatan konfirmatori, yaitu mengkonfirmasi pengaruh *Technostress Creator* terhadap *End-User Satisfaction* dan *End-User Performance* Melalui *Self Efficacy* Sebagai Variabel Moderating. Penelitian ini dilakukan dilingkup perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Alauddin makassar. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai (operator) yang bidang kerjanya berkaitan dengan Sistem Informasi Akademi (SIKAD) di lingkungan Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu peneliti mendatangi langsung tempat kerja pegawai yang dimaksud, baik di level fakultas maupun universitas pada lingkup Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, dan meminta kesediaan mereka yang kebetulan ditemui pada saat kunjungan di masing-masing tempat kerja mereka untuk mengisi kuisisioner. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan kuisisioner pada 80 responden yang sempat ditemui pada saat penelitian. Metode analisis data menggunakan analisis regresi sederhana untuk hipotesis 1 dan hipotesis 2 dan sedangkan untuk hipotesis 3 dan hipotesis 4 diuji menggunakan analisis data *Moderation Regression Analysis* (MRA) dengan software SPSS 21. Persamaan regresi yang digunakan dalam menyelesaikan hipotesis adalah sebagai berikut:

$$EUS = \alpha + \beta_1 TC + e \dots\dots\dots \text{Persamaan 1}$$

$$EUP = \alpha + \beta_1 TC + e \dots\dots\dots \text{Persamaan 2}$$

$$EUS = \alpha + \beta_1 TC + \beta_2 CSE + \beta_3 TC * CSE + e \dots\dots\dots \text{Persamaan 3}$$

$$EUP = \alpha + \beta_1 TC + \beta_2 CSE + \beta_3 TC * CSE + e \dots\dots\dots \text{Persamaan 4}$$

Keterangan:

EUS = *End-User Satisfaction*

EUP = *End-User Performance*

TC = *Technostress Creator*

CSE = *Computer Self Efficacy*

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien Regresi

$e$  = *Error*

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Hasil Penelitian

#### a. Pengaruh Technostress terhadap End-User Satisfaction

Uji kelayakan model pengaruh *Technostress* terhadap *End-User Satisfaction* dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (*R square adjusted*) pada table 1 berikut ini:

Tabel 1 Nilai Koefisien Determinasi Pengaruh *Technostress* terhadap *End-User Satisfaction*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.666 <sup>a</sup>	0.543	0.536	0.31057
a. Predictors: (Constant), TC				

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan data tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0.543 atau sebesar 54,3 persen, nilai ini dapat diartikan bahwa kemampuan dari variabel independent (*Technostress*) dalam menjelsakan variabel dependen (*End-User Satisfaction*) cukup kuat, yaitu sebesar 54,3 persen dan sisanya sebesar 45,7 persen dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model ini. Selanjutnya, untuk melihat besarnya nilai koefisien regresi pengaruh variabel *Technostress* terhadap *End-User Satisfaction* dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 2 Nilai Koefisien Regresi Pengaruh *Technostress* terhadap *End-User Satisfaction*

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.857	0.333		5.571	0.000
	TC	-0.586	0.074	-0.666	-7.884	0.000
a. Dependent Variable: EUS						

Sumber: Data Diolah

$$EUS = 1.857 - 0.586TC$$

Berdasarkan data pada tabel di atas, terdapat beberapa keputusan yang dapat diambil, yaitu: Pertama, Nilai konstanta sebesar 1.857 dapat diartikan bahwa, apabila nilai koefisien regresi variabel *Technostress* sama dengan nol, maka variabel *End-User Satisfaction* akan memiliki nilai sebesar 1.857; Kedua, pengaruh variabel *Technostress* (X) terhadap variabel *End-User Satisfaction* (Y) mdemiliki nilai koefisien regresi sebesar -0,586. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa apabila variabel *technostress* meningkat sebesar satu satuan, maka *End-User Satisfaction* akan menurun sebesar 0,586. Kemudian, nilai t-hitung sebesar -7.884 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1.692 dan nilai

signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari alfa sebesar 0,05, artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian, variable *technostress* (X) berpengaruh negative dan signifikan terhadap variabel *End-User Satisfaction* (Y) pada pegawai bagian akademik di lingkup UIN Alauddin makassar.

b. Pengaruh *Technostress* terhadap *End-User Performance*.

Tabel 3 Nilai Koefisien Determinasi Pengaruh *Technostress* terhadap *End-User Performance*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 <sup>a</sup>	0.539	0.533	0.26870
a. Predictors: (Constant), TC				

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan data tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0.539 atau sebesar 53,9 persen, nilai ini dapat diartikan bahwa kemampuan dari variabel independent (*Technostress*) dalam menjelsakan variabel dependennya (*End-User Performance*) cukup kuat, yaitu sebesar 53,9 persen dan sisanya sebesar 46,1 persen dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model ini. Selanjutnya, untuk melihat besarnya nilai koefisien regresi pengaruh variabel *Technostress* terhadap *End-User Performance* dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel: 4 Nilai Koefisien Regresi Pengaruh *Technostress* terhadap *End-User Performance*

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.792	0.288		6.212	0.000
	TC	-0.615	0.064	-0.734	-9.556	0.000
a. Dependent Variable: EUP						

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan data pada table tersebut di atas, maka dapat dibuat model persamaan tahap kedua sebagai berikut:

$$EUP = 1.792 - 0.615TC$$

Berdasarkan data pada tabel tersebut di atas terdapat beberapa keputusan yang dapat diambil, yaitu: Pertama, Nilai konstanta sebesar 1.792 dapat diartikan bahwa, apabila nilai koefisien regresi variabel *Technostress* sama dengan nol, maka variabel *End-User Performance* akan memiliki nilai sebesar 1.792; Kedua, Pengaruh variabel *Technostress* (X) terhadap variabel *End-User Performance*

(Y), memiliki nilai koefisien regresi sebesar -0,615. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa apabila variabel *technostress* meningkat sebesar satu satuan, maka variabel *end-user performance* akan menurun sebesar -0,615. Kemudian, nilai t-hitung sebesar -9.556 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1.692, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian, variable *Technostress* (X) berpengaruh negative dan signifikan terhadap *End-User Performance* (Y) pada pegawai akademik di lingkungan Perguruan Tinggi UIN Alauddin Makassar.

**Moderate Regression Analisis (MRA)**

**Hubungan Interaksi Variabel *Technostress* terhadap *End-User Satisfaction* yang Dimoderasi oleh Variabel *Computers Self Efficacy*.**

Tabel 4 Nilai Koefisien Determinasi Hubungan Interaksi Antara Variabel *Technostress* terhadap *End-User Satisfaction* Melalui *Computers Self Efficacy*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 <sup>a</sup>	0.618	0.603	0.26061
a. Predictors: (Constant), TC.CSE, CSE, TC				

Sumber: data Diolah

Berdasarkan tabel 4.25 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,618 atau sebesar 61,8 persen. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kemampuan variabel independent untuk menjelaskan variabel depennya cukup kuat, yaitu sebesar 61,8 persen dan sisanya sebesar 32,2 persen dijelaskan oleh variabel lain. Dengan demikian, model ini dianggap cukup layak.

Tabel 5 Nilai Koefisien Signifikansi Hubungan Interaksi *Technostress* terhadap *End-User Satisfaction* Melalui *Computers Self Efficacy*

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.560	0.329		4.743	0.000
	TC	0.002	0.117	0.002	0.017	0.986
	CSE	0.246	0.113	0.258	2.180	0.032
	TC*CSE	-0.093	0.023	-0.567	-4.080	0.000
a. Dependent Variable: EUS						

Sumber: data diolah

$$EUS = 1.560 + 0.002TC + 0.246CSE + 0.093TC * CSE$$

Berdasarkan data pada tabel tersebut di atas diperoleh nilai signifikansi hubungan interaksi antara variabel *Technostress* terhadap *End-User Satisfaction* yang dimoderasi oleh *Computers Self Efficacy* sebesar 0,000 lebih kecil dari alfa sebesar 0,05. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel *Computers Self Efficacy* (X) dapat memoderasi hubungan interaksi antara variabel *Technostress* (X) terhadap *End-User Satisfaction* (Y).

Berdasarkan data pada tabel 4.8 di atas diketahui nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0.603 atau sebesar 60,3 persen, nilai ini dapat diartikan bahwa sumbangan pengaruh variabel *Technostress* terhadap *End-User Satisfaction* setelah adanya variabel moderasi *Computers Self Efficacy* sebesar 60,3 persen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel moderasi (*Computers Self Efficacy*) dapat memperlemah pangaruh *Technostress* terhadap *End-User Satisfaction*.

Hubungan Interaksi Variabel *Technostress* terhadap *End-User Performance* melalui *Computers Self Efficacy*.

Tabel 6 Nilai Koefisien Determinasi Hubungan Interaksi *Technostress* terhadap *End-User Performance* melalui *Computers Self Efficacy*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 <sup>a</sup>	0.638	0.623	0.24146
a. Predictors: (Constant), TC.CSE, CSE, TC				

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel 4.25 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,638 atau sebesar 63,8 persen. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kemampuan variabel independent untuk menjelaskan variabel depennya cukup kuat, yaitu sebesar 63,8 persen dan sisanya sebesar 36,2 persen dijelaskan oleh variabel lain. Dengan demikian, model ini dianggap cukup layak.

Tabel 7 Nilai Signifikansi Hubungan Interaksi Anatar Variabel *Technostress* dengan Variabel *End-User Performance* Melalui *Computers Self Efficacy*

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.361	0.305		4.469	0.000
	TC	0.222	0.108	0.266	2.049	0.044
	CSE	0.312	0.105	0.343	2.979	0.004
	TC.CSE	-0.039	0.021	-0.254	-1.877	0.064

a. Dependent Variable: EUP

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan data pada tabel 7 di atas maka dapat dibuat model persamaan regresi berganda seperti berikut ini:

$$EUP = 1.361 + 0.222TC + 0.312CSE + 0.039TC * CSE$$

Berdasarkan data pada tabel tersebut di atas diperoleh nilai signifikansi hubungan interaksi antara variabel *Technostress* terhadap *End-User Performance* yang dimoderasi oleh *Computers Self Efficacy* sebesar 0,064 lebih besar dari nilai alfa sebesar 0,05. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel *Computers Self Efficacy* (X) tidak dapat memoderasi hubungan interaksi antara variabel *Technostress* (X) terhadap *End-User Performance* (Y).

Berdasarkan data pada tabel 4.10 di atas diketahui nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0.638 atau sebesar 63,3 persen, nilai ini dapat diartikan bahwa sumbangan pengaruh variabel *Technostress* terhadap *End-User Performance* (Y) setelah adanya variabel moderasi *Computers Self Efficacy* sebesar 63,8 persen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel moderasi (*Computers Self Efficacy*) dapat memperkuat pangaruh *Technostress* terhadap *End-User Performance* (Y).

## E. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa variabel *Technostress* berpengaruh negative terhadap variabel *End-User Satisfaction*. Dengan demikian, antara *Technostress* dan *End-User Satisfaction* memiliki pola hubungan yang berlawanan, artinya, apabila *Technostress* mengalami peningkatan, maka *End-User Satisfaction* akan mengalami penurunan, demikian pula sebaliknya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Technostress* berpengaruh negative terhadap variabel *End-User Performance*. Dengan demikian, antara *Technostress* dan *End-User Performance* memiliki pola

hubungan yang berlawanan, artinya, apabila *Technostress* mengalami peningkatan, maka *End-User Performance* akan mengalami penurunan, demikian pula sebaliknya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Computers Self Efficacy* sebagai variabel moderasi dapat memperkuat pengaruh *Technostress* terhadap *End-User Satisfaction*. Artinya, apabila variabel *Computers Self Efficacy* mengalami peningkatan, maka hubungan antara *Technostress* dengan *End-User Satisfaction* akan semakin kuat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Computers Self Efficacy* tidak dapat memoderasi hubungan interaksi antara variabel *Technostress* terhadap *End-User*

## DAFTAR PUSTAKA

- Adipat, B., Zhang, D., & Zhou, L. (2011). The effects of tree-view based presentation adaptation on mobile web browsing. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 35(1), 99–121. <https://doi.org/10.2307/23043491>
- Afia Saleem. (2011). Self-efficacy as a stress-coping mechanism among teachers: A critical literature review. *African Journal of Business Management*, 5(35). <https://doi.org/10.5897/ajbmx11.023>
- Annisa, T. N. (2021). *PENGARUH STRES KERJA, MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN* (. 6).
- Anwar, H. (2011). PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) DALAM MENINGKATKAN LAYANAN AKADEMIK DI PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN IAIN SULTAN AMAI GORONTALO. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4, 1.
- Aswati, S., Mulyani, N., Siagian, Y., & Syah, A. Z. (2015). Peranan Sistem Informasi Dalam Perguruan Tinggi. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(2), 79–86. [http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/file/download\\_file/1466](http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/file/download_file/1466)
- Bunyamin, M., & Sauda, S. (2019). Pengaruh Dimensi Computer Self Efficacy (Cse) Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa. *Jurnal Bina Komputer*, 1(2), 133–139. <https://doi.org/10.33557/binakomputer.v1i2.453>
- Chi, S., Liu, X., & Gardella, J. A. (2016). Measuring University Students' Perceived Self-efficacy In Science Communication in Middle and High Schools. *Universal Journal of Educational Research*, 4(5), 1089–1102. <https://doi.org/10.13189/ujer.2016.040519>
- Christy, N. A., & Amalia, S. (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan The Influence of Job Stress on Employees Job Performance. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2), 74. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i2.935>
- Efendi, R. (2013). Self Efficacy: Studi Indigenous pada Guru Bersuku Jawa. *Journal of Social and Industrial Psychology*, Vol. 2(No. 2), 61–67. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/sip/article/view/2595>

- Ferdousi, B., & Levy, Y. (2010). Development and Validation of a Model to Investigate the Impact of Individual Factors on Instructors' Intention to Use E-learning Systems. *Interdisciplinary Journal of E-Skills and Lifelong Learning*, 6(December 2013), 001–021. <https://doi.org/10.28945/1123>
- Ghozali, I. (2011). *Ghozali\_Imam\_2011\_Aplikasi\_Analisis\_Mult.pdf* (p. 129).
- Gustafianto, D. (2018). *Dampak Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV. Maju Abadi Garment*. 1–11.
- Hakim, L. (2017). Mata Pelajaran Aqidah Akhlak. Skripsi: Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
- Izaah, S. (2012). Perbedaan Tingkat Self-Efficacy Antara Mahasiswa Fakultas Psikologi dan Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. <Http://Etheses.Uin-Malang.Ac.Id/>, 2007, 18–58.
- Karsten, R., & Roth, R. M. (1998). Computer self-efficacy: A practical indicator of student computer competency in introductory IS courses. *Informing Science*, 1(3), 61–68. <https://doi.org/10.28945/615>
- Lestari, D. A. K., & Purba, H. P. (2019). Pengaruh Work Life Balance Terhadap Burnout Pada Perawat. *Jurnal Psikologi Industri Dan Organisasi, Unair*, 8, 59–70. <http://url.unair.ac.id/cf758369>
- Lumban Gaol, N. T. (2016). Teori Stres: Stimulus, Respons, dan Transaksional. *Buletin Psikologi*, 24(1), 1. <https://doi.org/10.22146/bps.11224>
- Machmud, R. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi. In *Ideas Publishing*. <https://repository.ung.ac.id>
- Matondang, G. R. T. B. (2023). *Hubungan Dukungan Sosial Dengan Burnout Pada Karyawan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Prov. Sumut*.
- Mithas, S., Ramasubbu, N., & Sambamurthy, V. (2011). How information management capability influences firm performance. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 35(1), 237–256. <https://doi.org/10.2307/23043496>
- Mudrikah, S., & Technostress, P. (n.d.). *Saringatun Mudrikah, Kusmuriyanto, Widodo, Pengolahan Technostress | 96*. 96–105.
- Murni, S. I. (2011). The impact of computer self-efficacy and technology dependence on computer-related technostress: A social cognitive theory perspective. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 27(10), 923–939. <https://doi.org/10.1080/10447318.2011.555313>
- Murphy, C. A., Coover, D., & Owen, S. V. (1989). Development and Validation of the Computer Self-Efficacy Scale. *Educational and Psychological Measurement*, 49(4), 893–899. <https://doi.org/10.1177/001316448904900412>
- Nath, R., Bhal, K. T., & Kapoor, G. T. (2013). Factors influencing IT Adoption by Bank Employees: An Extended TAM Approach. *Vikalpa*, 38(4), 83–96. <https://doi.org/10.1177/0256090920130406>

- Naviera, W. (2017). Pengaruh Computer Self-Efficacy, Computer Anxiety dan Attitude pada System Use dan Dampaknya Terhadap User Satisfaction dan Individual Impact. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(2), 12–23.
- Prabhakaran Ajit. Kumar, M. H. (2012). Technological Change in Libraries : the Evolution of Techno Stress. *International Refereed Research Journal*, III(1), 131–136.
- Prastiwi, L. E., & Adi, A. N. (2019). Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi ( Studi Pada Karyawan Galang Harkat Busana Probolinggo ). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 7(2), 1–16. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/5555>
- Prayascitta, P. (2010). HUBUNGAN ANTARA COPING STRESS DAN DUKUNGAN SOSIAL DENGAN MOTIVASI BELAJAR REMAJA YANG ORANGTUANYA BERCERAI. *Energies*, 6(1), 7. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>
- Putra, P. S. P., & Susilawati, L. K. P. A. (2018). Hubungan Antara Dukungan Sosial Dan Self Efficacy Dengan Tingkat Stres Pada Perawat Di Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah. *Jurnal Psikologi Udayana*, 5(01), 145. <https://doi.org/10.24843/jpu.2018.v05.i01.p14>
- Rahmadini, A. P. (2011). Studi deskriptif mengenai self-efficacy terhadap pekerjaan pada pegawai staf bidang statistik sosial di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. *Doctoral Dissertation*.
- Rahmawati, N. (2012). Gambaran Resiliensi pada Pekerja Anak yang Mengalami Abuse. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 1(Desember), 69.
- Ramadhani, D., & Etikariena, A. (2019). Tuntutan Kerja Dan Stres Kerja Pada Karyawan Swasta: Peran Mediasi Motivasi Kerja. *INQUIRY: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9(2), 110–124. <https://doi.org/10.51353/inquiry.v9i2.157>
- Rasman, Y. I. K. (2012). *Gambaran Hubungan Unsur - unsur End User Computing Satisfaction*. 110.
- Ratna, S. D. (2018). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Pegawai Pt. Pln (Persero) Area Pelaksanaan Pemeliharaan (Upt) (Unit Pelaksana Transmisi) Malang ). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–16.
- Ratnaya, I. G. (2011). Dampak Negatif Perkembangan Teknologi Informatika Dan Komunikasi Dan Cara Antisifasinya. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 8(1), 17–28. <https://doi.org/10.23887/jptk.v8i1.2890>
- Roesadi, N. F. A. (2021). DAMPAK TECHNOSTRESS TERHADAP JOB SATISFACTION PADA MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI PADA TENAGA PENDIDIK DI KABUPATEN GUNUNGKIDUL). 19, 1–23.
- Saganuwan, M. U., & . U. N. U. A. (2013). Technostress: Mediating Accounting Information System Performance. *Information Management and Business Review*, 5(6), 270–277.

<https://doi.org/10.22610/imbr.v5i6.1052>

- Santika, I. W. (2018). *PENGARUH TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL ( TAM ) TERHADAP NIAT BELI ULANG ONLINE DI KOTA DENPASAR* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia Pemasaran melalui media internet sangat menguntungkan bagi penjual , karena sistem pelayanan m. 7(8), 4124–4152.
- Sellberg, C., & Susi, T. (2014). Technostress in the office: A distributed cognition perspective on human-technology interaction. *Cognition, Technology and Work*, 16(2), 187–201. <https://doi.org/10.1007/s10111-013-0256-9>
- Setyadi, H. J., & Taruk, M. (2019). Analisis Dampak Penggunaan Teknologi (Technostress) Kepada Dosen dan Staff Karyawan Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja di Dalam Organisasi (Studi Kasus : Perguruan Tinggi di Kalimantan Timur). *Informatika Mulawarman : Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 14(1), 1. <https://doi.org/10.30872/jim.v14i1.1792>
- Shu, Q., Tu, Q., & Wang, K. (2011). The impact of computer self-efficacy and technology dependence on computer-related technostress: A social cognitive theory perspective. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 27(10), 923–939. <https://doi.org/10.1080/10447318.2011.555313>
- Sugeng. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Matematika. In *Metode Penelitian Pendidikan Matematika*.
- Suryanto1\*), & Twista Rama Sasi2. (2017). *Technostress : Pengertian, Penyebab dan Koping* Pustakawan Suryanto1\*). 1(2), 209–221.
- 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. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>
- 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>
- Tu, Q., Wang, K., & Shu, Q. (2005). Computer-related technostress in China. *Communications of the ACM*, 48(4), 77–81. <https://doi.org/10.1145/1053291.1053323>
- Utami, I., & Supriyadi. (2013). Flexible working arrangement and stress management training in mitigating auditor’s burnout: An experimental study. *Accounting & Taxation*, 5(1), 97–112. [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2270892](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2270892)
- Warmadewi, I. G. A. A., & Piartrini, P. S. (2018). Peran Stress Kerja Pada Hubungan Persepsi Konflik Keluarga – Pekerjaan dengan Kepuasan Kerja. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(3), 258–277. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i3.34>
- Wartono, T. (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Bongaya Journal for Research in Management (BJRM)*, 1(2), 56–61. <https://doi.org/10.37888/bjrm.v1i2.90>
- Widayati, A. (2004). *EFFECT OF WORK STRESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN MEDIATION OF WORK ENVIRONMENT DURING THE COVID-19 PANDEMIC ON EMPLOYEE OF PT.TJIWI KIMIA MOJOKERTO*. 1, 1–14.

- Widiyasari, R., & Achadiyah, B. N. (2019). Computer Anxiety, Computer Self-Efficacy dan Perceived Usefulness oleh Pelaku UMKM. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 5(3), 203–214. <https://doi.org/10.17977/um004v5i32019p203>
- Wijono, S. (2012). Penghayatan Subyektif terhadap Stres Berdasarkan Teori Lazarus. *Program Profesional UKSW*, 21–37.
- Winda. (2013). Karakteristik Jenis Stressor Psikososial Pada penderita Skizofrenia di RSKD Proviinsi Sulsel. *UNiversitas Alaudin Makasar*, 1–94.