

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berlangsung secara cepat telah membawa perubahan signifikan terhadap cara individu menjalankan pekerjaan dan berinteraksi dalam lingkungan organisasi. Pemanfaatan berbagai perangkat digital, sistem informasi, serta *platform* kerja berbasis teknologi memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Meskipun demikian, tingkat ketergantungan yang semakin tinggi terhadap teknologi juga memunculkan fenomena yang dikenal sebagai *technostress*. *Technostress* merupakan kondisi tekanan psikologis yang dialami individu sebagai akibat dari tuntutan penggunaan teknologi yang intensif maupun ketidakmampuan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang berlangsung secara terus-menerus. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti kelelahan mental, meningkatnya tingkat kecemasan, menurunnya kemampuan konsentrasi, serta berkurangnya tingkat kepuasan kerja individu di lingkungan kerja (Muhamad et al., 2025).

Di era digital saat ini ini, perkembangan sistem perbankan berbasis aplikasi *mobile banking*, penggunaan *core banking system*, pelaporan digital kepada regulator seperti OJK, *Loan Origination System* (LOS) atau Sistem Analisis Kredit, serta tuntutan pelayanan cepat melalui media elektronik telah mengubah pola kerja karyawan secara signifikan. PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan dengan

sasaran sektor usaha menengah ke bawah dengan melayani Jasa Kredit, Tabungan dan Deposito di Kabupaten Tasikmalaya dan sekitarnya. Di lingkungan kerja seperti PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri, perubahan ini berpotensi menimbulkan tekanan psikologis ketika karyawan harus beradaptasi dengan teknologi baru secara terus-menerus, menghadapi pembaruan sistem, serta memastikan akurasi data dalam waktu yang terbatas. Penelitian pada karyawan PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri dipilih karena bank ini mewakili institusi perbankan kecil di Indonesia yang mengadopsi teknologi digital secara intensif. BPR sering kali menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, yang dapat meningkatkan risiko *technostress*. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa karyawan perbankan lebih rentan terkena *burnout* akibat tekanan kerja yang tinggi dan tuntutan organisasi (Mylonakis et al., 2024).

Ketergantungan yang berlebihan pada Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memunculkan fenomena psikologis yang dikenal sebagai *technostress*. Kondisi ini terjadi ketika individu merasa tidak mampu beradaptasi secara sehat dengan ritme perubahan teknologi yang cepat dan tuntutan konektivitas terus-menerus. Tekanan ini dapat berbentuk kecemasan, ketakutan akan tertinggal, serta ketidakmampuan untuk melepaskan diri dari pekerjaan meskipun di luar jam kerja. Akibatnya, kesejahteraan psikologis karyawan menjadi terganggu karena adanya persepsi bahwa teknologi mulai memengaruhi kehidupan pribadi mereka (Khairani, 2025).

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah menjadikan dunia kerja, termasuk di sektor perbankan, dengan memfasilitasi transaksi cepat

namun menimbulkan risiko *technostress* bagi karyawan. *Technostress* merupakan kondisi tekanan psikologis yang muncul akibat penggunaan teknologi digital secara intensif serta keterbatasan kemampuan individu dalam beradaptasi dengan tuntutan teknologi dan kompleksitas aplikasi perbankan (Ibrahim et al., 2025). Di era digital saat ini, karyawan sering kali menghadapi tuntutan untuk menguasai sistem seperti *core banking* dan aplikasi mobile, yang dapat memperburuk kesehatan mental. *Technostress* yang muncul akibat penggunaan teknologi digital secara intensif dapat meningkatkan risiko *burnout* karena individu mengalami tekanan psikologis dan beban kerja digital yang berlebihan (Babiker et al., 2024).

Technostress di sektor perbankan muncul dari kebutuhan karyawan untuk menangani data melalui *platform* digital, yang meningkatkan risiko kelelahan dan stres. Setelah saya melakukan wawancara kepada para karyawan BPR bahwa tuntutan akurasi dan deadline dari sistem inilah yang menjadi sumber utama munculnya beban kerja digital atau *technostress* pada karyawan disana. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa karyawan perbankan sering mengalami *technostress* akibat penggunaan berbagai sistem teknologi dalam aktivitas kerja berpotensi memengaruhi kesejahteraan kerja dan meningkatkan risiko *burnout* (Bekmezci et al., 2024). Di Indonesia, adopsi teknologi perbankan seperti *e-banking* telah mempercepat fenomena ini, terutama di bank kecil seperti BPR (Informatika, 2023). *Burnout* sebagai akibatnya dapat mengurangi produktivitas dan meningkatkan *turnover* karyawan.

Burnout ditandai dengan kelelahan emosional, dan penurunan pencapaian pribadi. Pada sektor perbankan, *burnout* dapat berdampak langsung

pada kualitas pelayanan, produktivitas kerja, dan loyalitas karyawan. Ketika karyawan merasa lelah secara mental akibat tekanan teknologi yang terus-menerus, mereka cenderung mengalami penurunan konsentrasi, peningkatan kesalahan kerja, hingga keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Kondisi ini menjadi perhatian penting bagi manajemen, terutama dalam organisasi yang memiliki jumlah karyawan terbatas sehingga beban kerja seringkali membebani mereka.

Pengaruh dari tekanan teknologi yang tidak tertangani dengan baik berpotensi besar memicu gejala *burnout*, pada karyawan perbankan. *Burnout* ditandai dengan kelelahan emosional, sikap sensitif terhadap pekerjaan, dan penurunan pencapaian prestasi diri. Dalam konteks industri perbankan yang memiliki regulasi ketat dan risiko tinggi, dampak *burnout* menjadi sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan operasional. Karyawan yang mengalami kondisi ini cenderung menunjukkan penurunan kualitas layanan kepada nasabah dan peningkatan keinginan untuk keluar dari perusahaan (Edú-valsania et al., 2022).

Burnout merupakan suatu sindrom yang timbul akibat stres kerja kronis yang tidak dapat dikelola secara efektif (Bianchi & Sowden, 2024). Kondisi ini ditandai dengan munculnya kelelahan yang berkepanjangan, berkembangnya sikap sinis atau negatif terhadap pekerjaan, serta penurunan tingkat efektivitas dan pencapaian profesional individu dalam melaksanakan tugasnya. Hubungan kausal antara *technostress* dan *burnout* telah didukung oleh studi empiris, di mana *technostress* bertindak sebagai masalah utama (Hermawati, 2025a). Karyawan BPR menghadapi tekanan untuk memenuhi target digital, yang dapat

memicu *burnout*. Literasi digital, sebagai kemampuan evaluasi dan partisipasi dalam ekosistem digital, dapat memoderasi hubungan ini dengan meningkatkan *coping skills* (Bawden & Robinson, 2022).

Namun demikian, tidak semua karyawan merespon tekanan teknologi dengan tingkat stres yang sama. Literasi digital menjadi faktor yang dapat memperkuat atau memperlemah dampak *technostress* terhadap *burnout*. Literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan teknis dalam mengoperasikan perangkat dan aplikasi, tetapi juga mencakup pemahaman terhadap keamanan data, kemampuan memecahkan masalah berbasis teknologi, serta kesiapan beradaptasi dengan perubahan sistem. Karyawan dengan literasi digital yang baik cenderung lebih percaya diri dalam menghadapi pembaruan teknologi, lebih cepat memahami sistem baru, dan lebih mampu mengelola tekanan kerja berbasis digital.

Kemampuan literasi digital memungkinkan karyawan untuk mengelola arus informasi secara efisien dan memecahkan masalah teknis dasar secara mandiri (*troubleshooting*). Hal ini secara langsung meningkatkan *self-efficacy* karyawan dalam menghadapi perubahan sistem perbankan yang dinamis dan sering kali mendadak. Dengan demikian, literasi digital berfungsi sebagai mekanisme *coping* yang efektif untuk meredam dari tekanan teknologi menjadi kelelahan kerja yang parah. Penulis memilih variabel ini karena perannya sangat krusial untuk diteliti sebagai faktor pelindung utama bagi kesehatan mental karyawan di era digital.

Literasi digital mencakup kemampuan individu untuk mengakses, memahami, mengevaluasi, serta memanfaatkan informasi dan teknologi digital

secara efektif dan bertanggung jawab dalam berbagai aktivitas (Azizatus et al., 2025). Individu dengan literasi tinggi cenderung lebih tahan terhadap *technostress*, sehingga mengurangi risiko *burnout*. Di sektor perbankan Indonesia, kesenjangan literasi digital dapat memperburuk dampak *technostress*, terutama di PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri yang memiliki sumber daya terbatas (Informatika, 2023). Pentingnya literasi digital sebagai alat pencegahan stres (Bawden & Robinson, 2022).

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Absensi Karyawan PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri Tahun 2025

Tahun	Keterangan			Total Jumlah Karyawan Absen	Total Hari Kerja Setahun	Jumlah Karyawan	Presentase Ketidakhadiran (%)
	Sakit	Izin	Alpha				
2025	240	58	0	298	260	51	2,25%.

Sumber: PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri

Presentase ketidakhadiran dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tingkat absensi} = \frac{\text{Total hari absen}}{\text{Jumlah karyawan} \times \text{Hari kerja}} \times 100\%$$

Dilihat dari Tabel 1.1, Data rekapitulasi ketidakhadiran karyawan, diketahui bahwa tingkat absensi karyawan mencapai sebesar 2,25% dari total hari kerja dalam satu tahun. Meskipun angka tersebut masih tergolong relatif rendah, keberadaan ketidakhadiran tetap dapat mencerminkan adanya indikasi awal tekanan kerja yang dialami oleh karyawan. Dalam konteks organisasi yang memanfaatkan teknologi secara intensif, kondisi ini dapat dikaitkan dengan munculnya *technostress* yang apabila tidak dikelola dengan baik berpotensi berkembang menjadi *Burnout* (Muhamad et al., 2025).

Ketika stres kerja atau *technostress* akibat transformasi layanan tidak diimbangi dengan kapasitas adaptasi yang memadai, karyawan cenderung

mengalami *emotional exhaustion* yang berdampak langsung pada penurunan imunitas fisik mereka (Saleem et al., 2021). Oleh karena itu, mempertegas urgensi penempatan variabel literasi digital sebagai solusi untuk melindungi psikologis karyawan dari tekanan teknologi tersebut.

Meskipun dampak *technostress* terhadap *burnout* telah banyak dibuktikan, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang signifikan terkait mekanismenya. Mayoritas studi terdahulu cenderung memosisikan faktor organisasional, seperti dukungan manajemen dan infrastruktur teknologi, sebagai variabel utama yang memperlemah tekanan tersebut (Alkhayyal & Bajaba, 2024). Di sisi lain, peran kompetensi kognitif individu seperti literasi digital lebih sering dikaji sebatas pada konteks efisiensi adopsi teknologi, bukan sebagai pelindung psikologis (*psychological buffer*) di tempat kerja. Pengujian empiris mengenai literasi digital dalam memoderasi antara *technostress* dan *burnout* masih sangat terbatas, sehingga menyisakan celah yang luas mengenai mekanisme *coping* mandiri karyawan.

Penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) secara teoritis dan kontekstual bagi literatur manajemen sumber daya manusia. Secara teoritis, model ini menguji literasi digital sebagai variabel yang memberdayakan individu untuk mengurangi *technostress*, bukan sekadar mengandalkan intervensi perusahaan. Secara kontekstual, studi ini berfokus pada ekosistem Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di daerah kabupaten (Manonjaya), mengingat riset terdahulu masih bias perkotaan (*urban-biased*) dan terpusat pada bank umum berskala besar. Oleh karena itu, riset ini memberikan wawasan baru yang

berharga mengenai ketahanan mental dan adaptasi teknologi pada karyawan lembaga keuangan mikro yang memiliki keterbatasan sumber daya.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar konseptual dalam memahami dinamika tekanan kerja berbasis teknologi di lingkungan perbankan yang semakin terdigitalisasi, khususnya pada PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri. Seiring dengan meningkatnya penggunaan sistem digital dalam operasional dan pelayanan, karyawan dituntut untuk beradaptasi secara cepat terhadap berbagai aplikasi dan prosedur berbasis teknologi. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan *technostress*, apabila tidak dikelola dengan baik, dapat berkembang menjadi *burnout*. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai pentingnya mengkaji hubungan antara *technostress* dan *burnout* serta mempertimbangkan literasi digital sebagai faktor yang dapat memengaruhi kuat atau lemahnya hubungan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini relevan untuk mendukung upaya organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang adaptif, produktif, dan berkelanjutan di tengah tuntutan transformasi digital.

Adanya beberapa perbedaan dengan penelitian terdahulu, oleh karena itu penulis membuat penelitian dengan judul **Pengaruh *Technostress* Terhadap *Burnout* Dengan Literasi Digital Sebagai Variabel Moderasi (Penelitian Pada Karyawan PT. BPR MITRA KOPJAYA MANDIRI).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, terdapat beberapa permasalahan penelitian yang harus diidentifikasi. Identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana *Technostress*, *Burnout*, dan Literasi Digital pada karyawan PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri
2. Bagaimana pengaruh *Technostress* terhadap *Burnout* dengan Literasi Digital sebagai variabel moderasi pada karyawan PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis:

1. *Technostress*, *Burnout*, dan Literasi Digital pada karyawan PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri
2. Pengaruh *Technostress* terhadap *Burnout* dengan Literasi Digital sebagai variabel moderasi pada karyawan PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk memperoleh informasi mengenai *Technostress*, *Burnout* dan Literasi Digital sebagai variabel moderasi adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi peneliti, maupun bagi para pembaca, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan ini, serta memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk memperoleh informasi mengenai *Technostress*, *Burnout* dan Literasi Digital adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika *technostress* dan *burnout* dalam konteks organisasi perbankan di era digital. Melalui proses penelitian ini, penulis dapat mengembangkan kemampuan analisis ilmiah, khususnya dalam mengkaji hubungan antarvariabel serta menguji peran literasi digital sebagai variabel moderasi secara empiris. Secara praktis, pemahaman yang diperoleh juga dapat menjadi bekal bagi penulis dalam menghadapi tantangan dunia kerja yang semakin berbasis teknologi serta dalam mengelola tekanan kerja secara profesional di masa mendatang.

2. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar dalam penyusunan program pelatihan literasi digital, penguatan kompetensi teknologi, serta strategi pencegahan *burnout* melalui manajemen beban kerja dan dukungan organisasi. Dengan demikian, organisasi diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan karyawan sekaligus menjaga produktivitas dan kualitas pelayanan di tengah tuntutan digitalisasi perbankan.

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang dilakukan yaitu PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri yang beralamat di Jl. RTA Prawira Adiningrat No. 190 Manonjaya – Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan terhitung mulai dari bulan Februari 2026 sampai Juli 2026. Jadwal ini mencakup berbagai tahapan-tahapan penelitian, untuk lebih jelasnya penulis menyajikan dalam lampiran.