

**Dampak *Techno Overload* terhadap *Work Performance*:  
Peran *Emotional Exhaustion* sebagai Variabel Mediasi**

***Impact of Techno Overload on Work Performance:  
The Role of Emotional Exhaustion as Mediating Variable***

**Nila Salsabila<sup>\*</sup>), Zulkifli Nurul Haqq, Firdaus Firdaus**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Semarang, Indonesia

*\*e-mail korespondensi:* [salsabilanila90@gmail.com](mailto:salsabilanila90@gmail.com)

Info Artikel	Abstrak
<p><i>Riwayat Artikel :</i> Diterima: 28 Maret 2024 Disetujui: 06 Agustus 2024 Dipublikasikan: September 2024</p>	<p>Tujuan penelitian ini untuk menguji dampak <i>techno overload</i> terhadap <i>work performance</i> pada tenaga kerja UMKM. Selain itu, penelitian ini menguji peran mediasi <i>emotional exhaustion</i>, yaitu kelelahan secara emosional pada tenaga kerja karena pekerjaannya. Data dikumpulkan dari UMKM yang menerapkan teknologi di Kota Semarang, Jawa Tengah, dengan melibatkan 315 karyawan UMKM sebagai responden. Pendekatan yang digunakan yaitu analisis kuantitatif menggunakan teknik SmartPLS. Hasil yang diperoleh menunjukkan <i>techno overload</i> mempengaruhi <i>emotional exhaustion</i> dan <i>work performance</i> karyawan UMKM pengguna teknologi, namun <i>emotional exhaustion</i> sangat lemah dalam memediasi antara <i>techno overload</i> terhadap <i>work performance</i>. Penelitian ini memberikan beberapa kontribusi secara teoritis maupun praktis.</p> <p><b>Kata Kunci:</b> <i>Emotional Exhaustion, Technostress, Techno Overload, Work Performance.</i></p>
<p><i>Nomor DOI :</i> 10.33059/jseb.v15i3.9831</p> <p><i>Cara Mensitasi :</i> Salsabila, N., Haqq, Z. N., &amp; Firdaus, F. (2024). Dampak <i>techno overload</i> terhadap <i>work performance</i>: Peran <i>emotional exhaustion</i> sebagai variabel mediasi. <i>Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis</i>, 15(3), 561-573. DOI: 10.33059/jseb.v15i3.9831.</p>	

Article Info	Abstract
<p><i>Article History :</i> Received: 28 March 2024 Accepted: 06 August 2024 Published: September 2024</p>	<p><i>The aim of this research is to examine the impact of techno overload on work performance in MSME workers. Apart from that, this research examines the mediating role of emotional exhaustion in workers because of their work. Data was collected from MSMEs that apply technology in Semarang City, Central Java, involving 315 MSME employees as respondents. The approach used is quantitative analysis using the SmartPLS technique. The results show that techno overload influences emotional exhaustion and work performance of MSME employees who use technology, but emotional exhaustion is very weak in mediating between techno overload and work performance. This research provides several theoretical and practical contributions.</i></p> <p><b>Keywords:</b> <i>Emotional Exhaustion, Technostress, Techno Overload, Work Performance.</i></p>
<p><i>DOI Number :</i> 10.33059/jseb.v15i3.9831</p> <p><i>How to Cite :</i> Salsabila, N., Haqq, Z. N., &amp; Firdaus, F. (2024). Dampak <i>techno overload</i> terhadap <i>work performance</i>: Peran <i>emotional exhaustion</i> sebagai variabel mediasi. <i>Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis</i>, 15(3), 561-573. DOI: 10.33059/jseb.v15i3.9831.</p>	

## PENDAHULUAN

Saat ini lingkungan kerja semakin digital, sehingga menyebabkan perubahan dalam budaya perusahaan, kondisi kerja, organisasi kerja, dan komunikasi (Scheepers *et al.*, 2022). Transformasi digital terjadi di semua sektor, baik publik maupun swasta. Komisi Eropa telah menetapkan tahun 2030-an sebagai dekade digital, yang berarti bahwa proses digital teknologi akan mengubah model bisnis dalam struktur bisnis (Rodríguez *et al.*, 2023). Di Indonesia, kehadiran UMKM telah terbukti berdampak pada perekonomian negara, dan UMKM berkontribusi dalam perekonomian Indonesia terutama dalam kemampuan menyerap 97 persen tenaga kerja yang ada (Junaidi, 2023). Untuk itu di era digital saat ini, UMKM harus dapat beradaptasi dengan perubahan agar dapat bertahan dan memiliki keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Adhiatma *et al.*, 2023).

Namun kebutuhan untuk menerapkan teknologi dan meningkatkan kemampuan digital UMKM dapat berdampak negatif pada kesehatan psikologis para tenaga kerja. Fenomena terkait penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam masyarakat modern ini disebut dengan istilah *technostress* (La *et al.*, 2019). *Technostress* muncul sebagai akibat interaksi langsung antara teknologi dengan pengguna. Hal ini mencakup pemikiran, emosi, dan persepsi setelah penggunaan teknologi dalam organisasi (Nisafani *et al.*, 2020). *Technostress* dapat mempengaruhi kepuasan kerja, keterlibatan kerja serta hasil kerja atau prestasi kerja karyawan (Rodríguez *et al.*, 2023). Peneliti sebelumnya telah banyak melakukan penelitian tentang pengaruh *technostress* terhadap kinerja, tetapi temuan mereka menghasilkan hasil yang berbeda. Berdasarkan hasil riset Pirkkalainen *et al.* (2019) menunjukkan temuan bahwa *technostress* memiliki hubungan negatif dengan produktivitas, yang artinya semakin tinggi tingkat *technostress* maka semakin rendah produktivitas. Sedangkan studi Tarafdar *et al.* (2019) menemukan bahwa *technostress* dapat menghasilkan hasil yang positif seperti efektivitas dan inovasi yang lebih tinggi pada tenaga kerja.

Terdapat penelitian mengenai *technostress* dalam beberapa bidang, misalnya pendidikan (Lee & Lim, 2020; Asad *et al.*, 2023) ataupun perkantoran (Yener *et al.*, 2021). Menurut Li & Wang (2021), penelitian tentang *technostress* sebagian besar dilakukan di sektor industri dan pemerintah, tetapi tidak banyak penelitian yang dilakukan pada tenaga kerja UMKM. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus membahas pengaruh *technostress* terhadap *work performance* yang dimediasi oleh *emotional exhaustion* pada tenaga kerja UMKM. Penelitian seperti ini perlu dilakukan karena dapat memberikan informasi tentang bagaimana *technostress* mempengaruhi kinerja karyawan UMKM. Selain itu, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya.

Sehubungan dengan tujuan penelitian ini, beberapa langkah dilakukan. Pertama, populasi pada penelitian ini adalah tenaga kerja UMKM di Semarang, Jawa Tengah yang menerapkan teknologi. Jumlah sampel yang kami dapat yaitu 315 responden. Kedua, penelitian ini menggunakan survei langsung, dimana kuisioner diberikan secara langsung kepada tenaga kerja UMKM yang menerapkan teknologi di Kota Semarang. Ketiga, penelitian ini menjalankan metode penelitian kuantitatif dengan alat analisis berupa SmartPLS.

Penelitian ini dapat memberikan beberapa kontribusi penting. Pertama, secara teoritis penelitian ini dapat menambah pengetahuan komprehensif terkait dampak teknologi bagi para tenaga kerja di UMKM. Kedua, secara praktis penelitian ini dapat menjadi panduan pengembangan program pengelolaan teknologi di UMKM yang memperhatikan kesejahteraan psikologis tenaga kerja. Lebih jauh, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan meneliti pengaruh *technostress* (*techno overload*) terhadap tenaga kerja UMKM di Kota Semarang, dengan fokus pada peran mediasi *emotional exhaustion*. Meskipun banyak penelitian sebelumnya telah meneliti *technostress* dalam konteks

industri dan pemerintahan, penelitian ini bersifat unik karena secara spesifik meneliti dampak *technostress* di sektor UMKM yang memiliki berbagai karakteristik operasional dan tantangan yang berbeda. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur saat ini dan memberikan pedoman praktis untuk mengelola teknologi di UMKM.

## TELAAH LITERATUR

*Technostress* adalah penyakit modern yang dialami oleh orang-orang yang kesulitan dalam menangani teknologi secara sehat (Nisafani *et al.*, 2020). Dari sudut pandang psikologis, *technostress* adalah seluruh dampak negatif teknologi terhadap perilaku, pikiran, dan sikap manusia. Terdapat lima faktor pemicu terjadinya *technostress* atau yang disebut “*technostressor*”, yaitu: *techno overload*, *techno complexity*, *techno invasion*, *techno insecurity*, dan *techno uncertainty* (Nastjuk *et al.*, 2023).

Prestasi kerja seorang karyawan atau *work performance* didefinisikan sebagai sejauh mana mereka telah memenuhi persyaratan pekerjaannya. Prestasi kerja tidak hanya sebatas perilaku yang terkait langsung dengan pelaksanaan tugas, tetapi prestasi kerja juga terkait dengan tugas-tugas yang dijelaskan dalam analisis pekerjaan, prestasi kerja dapat disebut sebagai kinerja kerja (Yener *et al.*, 2021). Prestasi kerja merupakan faktor penting dalam organisasi dan merupakan alasan mengapa organisasi tertentu memiliki keunggulan dibanding organisasi lainnya (Li & Wang, 2021).

*Techno overload* mengacu pada persepsi peningkatan beban kerja dan tenggat waktu yang ketat akibat penggunaan teknologi (Finstad *et al.*, 2024). *Techno overload* dianggap sebagai *technostressor*, yang merupakan kondisi dimana tenaga kerja harus bekerja lebih cepat dan lebih lama daripada biasanya. Hal tersebut dapat mengakibatkan kelelahan emosional, kesulitan mengingat, dan hilangnya kendali (Ingusci *et al.*, 2021). *Techno overload* merupakan faktor yang meningkatkan tekanan dalam pekerjaan karena kemungkinan karyawan untuk memprioritaskan lebih banyak tugas, melakukan banyak tugas akan mengakibatkan karyawan terganggu (Gaudioso *et al.*, 2017). Oleh karena itu, *techno overload* dapat mempengaruhi *work performance* pada tenaga kerja, karena pekerjaan yang dilakukan atas dasar paksaan dapat memberikan hasil yang tidak maksimal.

**H1:** *Techno overload* berdampak signifikan terhadap *work performance*.

*Emotional exhaustion* atau kelelahan emosional didefinisikan sebagai keadaan kelelahan fisik dan emosional yang disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang berlebihan yang terus menerus dihadapi (Yang *et al.*, 2021). Kelelahan emosional akan menyebabkan terkurasnya sumber daya yang dimiliki karyawan, sehingga individu yang mengalami kelelahan emosional akan berdampak negatif pada kemampuan kinerja (Chen *et al.*, 2020; Kalra *et al.*, 2021). Kelelahan emosional dengan kinerja sangat berpengaruh karena kelelahan emosional menyebabkan sikap kerja yang negatif, salah satunya menjadikan kinerja atau prestasi karyawan lebih rendah.

Kelelahan emosional terjadi ketika individu mengalami perasaan lelah, terkurasnya emosi dan fisik karena tuntutan kerja. Kelelahan emosional dikaitkan dengan banyak hasil kerja yang merugikan, seperti penyakit mental dan fisik (Chen & Eyoum, 2021). Meningkatnya *techno overload* dan *emotional exhaustion* pada karyawan dapat mengakibatkan mereka bekerja dengan emosi dan hal ini dapat berdampak pada hasil, upaya dan pengendalian yang diperlukan oleh organisasi atau tempat kerja. *Techno overload* dapat mempengaruhi *emotional exhaustion* yang kemudian akan berdampak pada hasil kinerja karyawan.

**H2:** *Emotional exhaustion* berdampak signifikan terhadap *work performance*.

Menurut model JD-R, kelelahan emosional terjadi ketika ada ketidakseimbangan antara sumber daya pekerjaan dan tuntutan pekerjaan. Tuntutan pekerjaan bisa mencakup faktor organisasi, sosial, dan fisik yang mengharuskan individu untuk melakukan hal tersebut (Galletta *et al.*, 2019). Hubungan antara beban kerja dan kelelahan sangat kuat. Beban kerja yang tinggi dapat menghabiskan sumber energi individu, sehingga jika sumber daya tidak dipulihkan akan menyebabkan reaksi negatif (Balducci *et al.*, 2020). *Techno overload* dapat menimbulkan kelelahan secara emosional karena pada kondisi tersebut, karyawan akan dihadapkan pada sumber daya yang meningkatkan kemungkinan kelelahan secara emosional.

**H3:** *Techno overload* berdampak signifikan terhadap *emotional exhaustion*.

*Techno overload* mencakup interupsi yang dimediasi oleh teknologi yang dapat memberikan tekanan pada pengguna, dan gangguan seperti ini dapat mengalihkan perhatian pengguna dari menyelesaikan suatu pekerjaan, yang akhirnya memerlukan upaya tambahan untuk melakukan pekerjaan tersebut (Nastjuk *et al.*, 2023). *Techno overload* menjadi peningkatan beban kerja yang harus ditanggung oleh pengguna teknologi, sementara beban kerja yang berat berpengaruh terhadap kelelahan emosional. Kondisi ini didukung oleh studi empiris yang dilakukan García-Arroyo & Segovia (2019) dan menemukan bahwa beban kerja yang berlebihan berhubungan positif dan signifikan dengan kelelahan emosional.

Individu yang mengalami kelelahan emosional akan menuangkan perasaannya dalam bentuk hasil penyimpangan kerja, seperti berkurangnya produktivitas, ketidakpuasan kerja, dan menurunnya kinerja (Tarafdar *et al.*, 2010). Dalam penelitian Chen *et al.* (2020), diperoleh bahwa karyawan akan sedikit melakukan penyimpangan kinerja jika mengalami sedikit kelelahan emosional. Karyawan yang kelelahan secara emosional mungkin tidak memiliki energi untuk melakukan kerja dengan maksimal. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dicakup kelelahan emosional bertindak sebagai mediator yang menjelaskan efek *techno overload* terhadap *work performance*.

**H4:** *Emotional exhaustion* memediasi pengaruh *techno overload* terhadap *work performance*.

## METODE PENELITIAN

Untuk menguji hipotesis, survei kuisisioner diberikan kepada tenaga kerja UMKM di Kota Semarang di beberapa sektor bisnis, yaitu makanan & minuman, kerajinan, mode/pakaian, retail/minimarket, jasa, dan lainnya. Selain sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah, Semarang dipilih sebagai lokasi penelitian karena wilayah tersebut memiliki banyak ruang untuk perkembangan bisnis kecil kreatif (Hapsari & Setiawan, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga kerja UMKM dimana jumlah populasinya tidak diketahui. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pengumpulan sampel dengan kriteria tenaga kerja UMKM yang menerapkan teknologi seperti aplikasi, website, dan pembayaran elektronik. Sebanyak 315 tenaga kerja UMKM berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuisisioner yang disebar secara langsung kepada responden.

Kuisisioner yang disebar berisi tentang pernyataan-pernyataan mengenai *techno overload* yang mengacu pada kondisi stress dimana seseorang merasa terpaksa untuk menyelesaikan pekerjaan lebih banyak dan lebih cepat karena adanya teknologi untuk waktu yang lama. *Techno overload* diukur dengan tiga item indikator (seperti: teknologi di tempat kerja saya memaksa saya bekerja lebih cepat), yang diadaptasi dari riset milik Marchiori *et al.* (2018). Pengukuran indikator *techno overload* menggunakan skala Likert 5-poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju).

*Work performance* mengacu pada kinerja seseorang dalam melakukan pekerjaan dengan adanya teknologi di tempat kerja mereka. *Work performance* diukur dengan dua item indikator (seperti: teknologi di tempat kerja saya membantu saya menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dari biasanya), yang diadaptasi dari riset milik Tarafdar *et al.* (2010). Pengukuran indikator *work performance* menggunakan skala Likert 5-poin yaitu antara 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

*Emotional exhaustion* mengacu pada kondisi karyawan merasa kelelahan secara emosional akibat tuntutan pekerjaan. *Emotional exhaustion* diukur dengan dua item indikator (seperti: karena adanya teknologi di tempat kerja, saya merasa kebanjiran pekerjaan) yang diadaptasi dari riset Salmela-Aro *et al.* (2011). Pengukuran indikator atas variabel *emotional exhaustion* menggunakan skala Likert 5-poin yaitu antara 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Model penelitian ini diuji menggunakan persamaan struktural-parsial least square (SEM-PLS) dan melakukan analisis menggunakan alat perangkat lunak SmartPLS. Saat ini SEM-PLS sering diterapkan untuk memperkirakan model persamaan struktural penelitian, karena teknik ini dapat memperkirakan model kompleks dengan banyak jalur struktural, variabel indikator, dan konstruksi tanpa menerapkan asumsi distribusi pada data (Hair *et al.*, 2019).

## HASIL ANALISIS

Tabel 1 merangkum hasil distribusi responden berdasarkan beberapa karakteristik. Total jumlah responden sebanyak 315 orang. Berdasarkan sektor bisnis dirinci 61,5 persen berasal dari UMKM di sektor makanan & minuman, 9,2 persen di sektor kerajinan, 10,8 persen di sektor mode/pakaian, 9,2 persen di sektor retail/minimarket, 8,2 persen di sektor jasa, dan 0,9 persen dari sektor lainnya. Berdasarkan jenis kelamin dirinci 28,2 persen berasal dari kaum laki-laki, dan 71,4 persen berasal dari kaum perempuan. Berdasarkan kategori umur diperoleh sebagian besar responden memiliki usia rata-rata pada rentang 18-25 tahun (77,5 persen), merupakan lulusan sekolah SMA (71,8 persen), serta memiliki masa kerja rentang kurang dari satu tahun (48,1 persen) serta 1-2 tahun (31,6 persen).

Penelitian ini menggunakan model pengukuran reflektif untuk mengukur variabel-variabel *techno overload*, *emotional exhaustion*, dan *work performance*. Evaluasi model pengukuran reflektif mencakup dari *loading factor*  $\geq 0,70$ ; *composite reliability*  $\geq 0,70$ ; Cronbach's *alpha* dan AVE  $\geq 0,50$ ; serta, evaluasi validitas diskriminan yaitu kriteria Fornell dan Lacker serta HTMT (*heterotrait monotrait ratio*) dibawah 0,90 (Hair *et al.*, 2019; Ghazali & Latan, 2015).

Berdasarkan hasil yang terangkum dalam Tabel 2 ditunjukkan bahwa variabel TO (*techno overload*) diukur dengan 4 (empat) item pengukuran valid dengan nilai *outer loading* antara 0,703–0,822 serta nilai Cronbach's *alpha* dan *composite reliability* diatas 0,70; yang menunjukkan bahwa keempat item pengukuran tersebut adalah valid dan dapat diterima (reliabel) mewakili pengukuran *techno overload*. Tingkat validitas konvergen yang ditunjukkan nilai AVE 0,607  $>$  0,50 juga menunjukkan bahwa keempat item TO telah memenuhi syarat konvergen yang baik. Lebih jauh, di antara keempat item pengukuran tersebut, item TO 2 memiliki nilai *outer loading* tertinggi (0,822) yang berarti bahwa item TO 2 tersebut secara valid mempengaruhi pengguna teknologi.

Selain itu, pada Tabel 2, variabel EE (*emotional exhaustion*) yang diukur menggunakan dua item, memperoleh penilaian valid dengan *outer loading* sebesar 0,837, tetapi nilai Cronbach's *alpha*  $0,573 \leq 0,70$  dan *composite reliability* sebesar 0,824. Tingkat validitas konvergen dinyatakan telah memenuhi syarat, dimana ditunjukkan dengan nilai AVE sebesar 0,701. Kedua item pengukuran EE tersebut memiliki nilai *outer loading* yang sama yaitu 0,837; yang menunjukkan kedua item pengukuran tersebut bersifat valid terhadap pengguna teknologi.

**Tabel 1. Distribusi Responden**

Karakteristik	Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sektor Bisnis	Makanan dan Minuman	194	61,587
	Kerajinan	29	9,206
	Mode Pakaian	34	10,794
	Retail/Mini Market	29	9,206
	Jasa	26	8,254
	Lainnya (...)	3	0,952
Jenis Kelamin	Laki-Laki	89	28,25
	Perempuan	225	71,75
Umur	18 – 23 tahun	245	77,78
	26 – 30 tahun	34	10,79
	31 – 40 tahun	15	4,76
	41 – 50 tahun	10	3,17
	> 50 tahun	11	3,49
Pendidikan	SMA/SMK	227	72,06
	Diploma	22	7,01
	Sarjana	65	20,63
	Magister	1	0,3
	Doktor	0	0,0
Masa Kerja	< 1 tahun	152	48,25
	1 – 2 tahun	100	31,75
	3 – 5 tahun	41	13,02
	6 – 10 tahun	10	3,17
	>10 tahun	12	3,81

Sumber: Data primer (diolah), 2024.

Selanjutnya pada Tabel 2, variabel WP diukur dengan 2 (dua) item pengukuran yang dinyatakan valid dengan *outer loading* sebesar 0,749 dan 0,912, namun memiliki nilai Cronbach's *alpha* 0,584  $\leq$  0,70 dan *composite reliability* sebesar 0,820. Tingkat validitas konvergen dinyatakan telah memenuhi syarat yang ditunjukkan dengan nilai AVE sebesar 0,697. Di antara kedua item pengukuran tersebut, WP 3 dinyatakan mempunyai nilai *outer loading* yang lebih besar (0,912), yang berarti item pengukuran itu dinyatakan valid dapat mempengaruhi pengguna teknologi.

Berikutnya, dilakukan analisis ukuran validitas diskriminan karena dianggap lebih akurat dalam mendekati validitas diskriminan, yaitu menggunakan HTMT sebagaimana disarankan oleh Hair *et al.* (2019). Dari Tabel 3 hasil uji menunjukkan bahwa pasangan variabel memiliki nilai HTMT dibawah 0,90, yang berarti validitas diskriminan tercapai (Henseler *et al.*, 2015). Variabel membagi variasi item pengukuran terhadap item yang memiliki variasi lebih besar daripada item yang dipengaruhi oleh variabel lain.

**Tabel 2. Model Pengukuran**

Variabel	Item Pengukuran	Indikator	Outer Loading	Cronbach' Alpha	Composite Reliability	AVE
Techno Overload	TO 1	Teknologi di tempat kerja memaksa bekerja lebih cepat	0,793	0,784	0,860	0,607
	TO 2	Teknologi memaksa bekerja lebih dari kemampuan	0,822			
	TO 3	Teknologi di tempat kerja memaksa bekerja dengan jadwal yang padat	0,792			
	TO 4	Teknologi di tempat kerja mengubah kebiasaan kerja	0,703			
Emotional Exhaustion	EE 1	Adanya teknologi membuat pengguna kebanjiran pekerjaan	0,837	0,573	0,824	0,701
	EE 2	Karena teknologi pengguna sering kurang tidur/istirahat	0,837			
Work Performance	WP 3	Teknologi membantu menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dari biasanya	0,912	0,584	0,820	0,697
	WP 4	Teknologi membantu melakukan pekerjaan dengan lebih baik	0,749			

Sumber: Data primer (diolah), 2024.

**Tabel 3. Metode HTMT**

	EE	TO	WP
EE			
TO	0,580		
WP	0,143	0,282	

Sumber: Data primer (diolah), 2024.

**Tabel 4. Inner VIF**

	EE	TO	WP
EE			1,187
TO	1,000		1,187
WP			

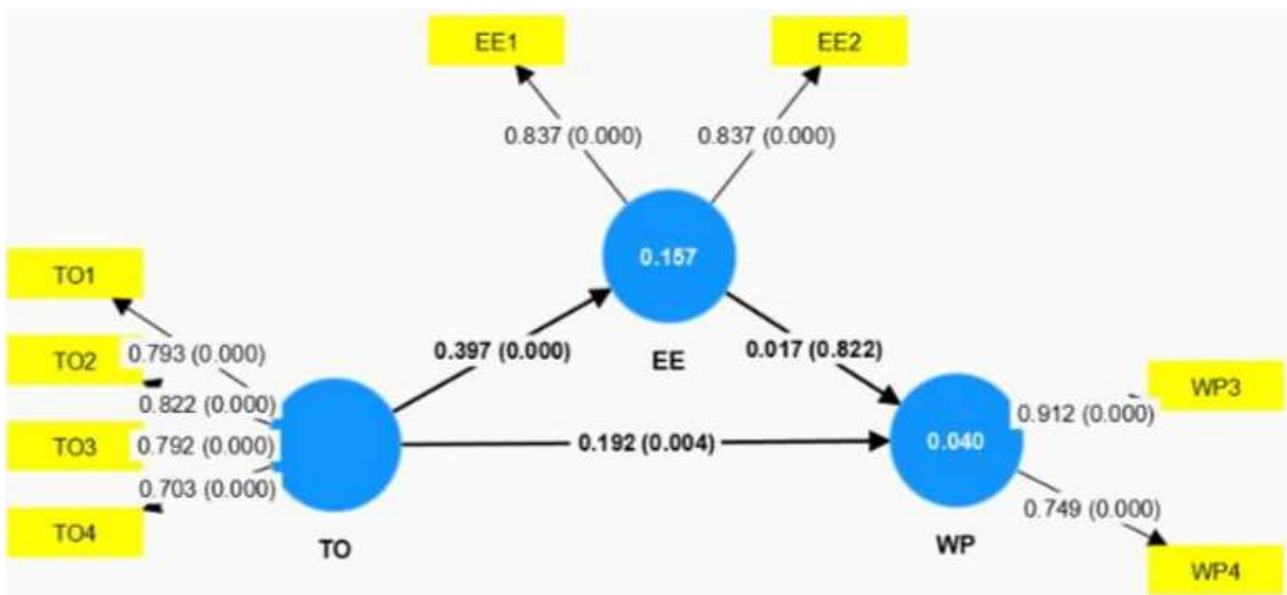
Sumber: Data primer (diolah), 2024.

Tahap berikutnya adalah melakukan evaluasi model structural. Evaluasi ini diperlukan sebelum menguji hipotesis penelitian. Pemeriksaan model struktural dilakukan dengan memastikan tidak terjadinya multikolinier antar variabel. Upaya ini dapat dilakukan dengan mengukur ukuran *statistic inner VIF*, yang sering digunakan untuk mengevaluasi kolinearitas formatif indikator. Nilai *Inner VIF*  $< 5$  menunjukkan bahwa tidak ada multikolinier antara variabel; tetapi jika nilai *VIF*  $\geq 5$  maka menunjukkan adanya masalah kolinearitas kritis di antara indikator-indikator dalam konstruksi yang diukur secara formatif (Hair *et al.*, 2019). Berdasarkan hasil dalam Tabel 4 diperoleh hasil estimasi menunjukkan bahwa jika nilai *inner VIF*  $< 5$ , dengan demikian dinyatakan tingkat multikolinier antar variabel yang rendah atau bisa dinyatakan tidak terjadi kondisi multikolinier di dalam model penelitian ini. Setelah ditemukan bahwa model penelitian tidak mengalami multikolinieritas, maka dilakukan pengujian atas hipotesis-hipotesis antara variabel yang dimunculkan dalam penelitian ini.

**Tabel 5. Inner VIF**  
 Pengaruh Langsung

Hipotesis	Path Coefficient	p- value	95% Internal Kepercayaan		f square/ Upsilon v
			Batas Bawah	Batas Atas	
H1 TO → WP	0,192	0,004	0,064	0,322	0,032
H2 EE → WP	0,017	0,822	-0,134	0,174	0,000
H3 TO → EE	0,397	0,000	0,301	0,501	0,187
H1 TO → WP	0,192	0,004	0,064	0,322	0,032
Pengaruh Tidak Langsung					
TO → EE → WP	0,007	0,825	-0,057	0,067	0,004

Sumber: Data primer (diolah), 2024.



**Gambar 1. Structural Model**

Sumber: Data primer (diolah), 2024.

Pengujian atas hipotesis menggunakan derajat kepercayaan 95 persen (atau  $\alpha = 0,05$ ), dengan kriteria bahwa pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen dinyatakan terbukti jika nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05 (Hair *et al.*, 2019). Berkenaan dengan uji mediasi, jika dinyatakan berpengaruh signifikan ( $p-value < 0,05$ ), maka lebih lanjut dinilai derajat dari pengaruh mediasi itu. Efek mediasi disebut *statistic uplison v* atau *f-square* yang diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien mediasi, dan lebih lanjut pengaruh mediasi dikategorikan menjadi tiga level, yaitu pengaruh rendah (0,02), sedang (0,075), dan tinggi (0,175) (Ogbeibu *et al.*, 2021).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dirangkum dalam Tabel 5 serta Gambar 1, maka dapat dijabarkan sebagai berikut. Hasil pengujian atas hipotesis pertama (H1) memperoleh nilai *path coefficient* adalah sebesar 0,192 dan *p-value* sebesar  $0,004 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa *techno overload* memiliki dampak yang signifikan terhadap *work performance*, atau H1 diterima kebenarannya. Hasil juga menunjukkan bahwa arah pengaruh dari *techno overload* adalah positif terhadap *work performance*. Hasil ini berarti mempertegas bahwa ketika karyawan mengalami *techno overload* (beban teknologi) yang meningkat, maka kinerja kerja karyawan juga semakin tinggi.



Hasil pengujian atas hipotesis kedua (H2) memperoleh nilai *path coefficient* sebesar 0,017 dan *p-value* sebesar  $0,822 > 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa arah pengaruh dari *emotional exhaustion* adalah positif terhadap *work performance*. Hasil ini menyatakan bahwa ketika karyawan mengalami *emotional exhaustion* (kelelahan emosional) yang meningkat, maka kinerja kerja karyawan menjadi semakin menurun. Tetapi hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa *emotional exhaustion* tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap *work performance*, atau H2 tidak terbukti kebenarannya.

Hasil pengujian atas hipotesis ketiga (H3) memperoleh nilai *path coefficient* sebesar 0,397 dan *p-value* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa *techno overload* memiliki dampak yang signifikan terhadap *emotional exhaustion*, atau H3 diterima kebenarannya. Hasil juga menunjukkan bahwa arah pengaruh dari *techno overload* adalah positif terhadap *emotional exhaustion*. Hasil ini berarti mempertegas bahwa ketika karyawan mengalami *techno overload* (beban teknologi) yang meningkat, maka kelelahan emosional karyawan juga menjadi semakin tinggi.

Terakhir, hasil pengujian atas hipotesis keempat (H4) memperoleh nilai *p-value* sebesar  $0,825 > 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* tidak dapat memediasi pengaruh *techno overload* terhadap *work performance*, atau bahwa H4 tidak dapat diterima kebenarannya. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kelelahan emosional tidak memainkan peran perantara antara beban teknologi dan kinerja kerja. Karena pengaruh mediasi tidak terbukti berpengaruh signifikan, maka tidak lagi diperdalam mengenai level pengaruh mediasi tersebut.

## Pembahasan

Temuan pertama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *techno overload* berpengaruh signifikan terhadap *work performance* pada tenaga kerja. Hal ini disebabkan karena dengan adanya kelebihan teknologi maka karyawan merasa terbebani daripada pekerjaan yang sebelumnya, sehingga kelebihan teknologi dapat mempengaruhi karyawan baik secara kesehatan maupun kinerja karyawan tersebut. *Techno overload* merupakan salah satu pencipta *technostress* pada karyawan. Setiap *techno overload* yang terjadi pada karyawan maka mempengaruhi *work performance*. Penelitian ini memperkuat temuan Pirkkalainen *et al.* (2019) yang menunjukkan bahwa pencipta *technostress* salah satunya adalah *techno overload* yang berpengaruh signifikan terhadap produktivitas. Temuan ini juga sejalan dengan temuan studi Pullins *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa teknologi dapat mengakibatkan penurunan kepuasan kerja dan meningkatkan tekanan peran tenaga kerja. La Torre *et al.* (2020) mencatat dalam penelitiannya bahwa penggunaan teknologi dapat menjadi penyebab, atau setidaknya berhubungan langsung dengan intensitas kerja, dan akibatnya adalah kelelahan kerja sehingga tenaga kerja tidak maksimal dalam melakukan pekerjaan.

Temuan kedua menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* tidak berpengaruh terhadap *work performance*. Hasil dari penelitian ini mendukung dari hasil riset Sihaloho & Indawati (2021) yang menunjukkan *emotional exhaustion* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kerja. Hal ini disebabkan karyawan mampu mengendalikan kelelahan emosionalnya ketika melakukan pekerjaan, misalnya beristirahat dengan baik dan saling membantu sesama rekan kerja dalam melakukan pekerjaannya. Selain itu, baik tenaga kerja maupun pelaku UMKM menerapkan *work-life balance*. Seperti dalam penelitian Maharani *et al.* (2023), salah satu tindakan untuk menjaga mental tenaga kerja yang dilakukan oleh perusahaan yaitu menerapkan *work-life balance*. Kebijakan tersebut menghormati dan menghargai batas waktu kerja, jam kerja yang jelas, dan hak istirahat di luar jam kerja agar mental tenaga kerja tetap terjaga. Ma *et al.* (2021) dalam studinya juga mengungkapkan

kebijakan *work-life balance* dapat membantu mengurangi dampak pemicu stress akibat teknologi dan mencegah tenaga kerja mengembangkan persepsi negatif atas keseimbangan kehidupan kerja mereka.

Berikutnya, temuan ketiga dalam penelitian ini menunjukkan *techno overload* berpengaruh signifikan terhadap *emotional exhaustion*. Hal ini menyatakan bahwa kelebihan teknologi dapat menyebabkan munculnya gejala stress kerja. Carlotto *et al.* (2017) dalam risetnya mengungkapkan kelebihan teknologi dapat mengakibatkan terjadinya kelelahan, kecemasan, ketidakpercayaan dan *ineffectiveness*. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan hasil studi Gaudioso *et al.* (2017) bahwa *techno overload* bisa memicu kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) yang dapat mengakibatkan *technostress* dan mendorong berbagai aspek ketegangan. Meskipun penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktivitas pada batas tertentu, penggunaan teknologi secara berlebihan dapat mengakibatkan dampak buruk seperti reaksi emosional terhadap pekerjaan (Nisafani *et al.*, 2020).

Hasil terakhir dalam penelitian ini bahwa *emotional exhaustion* tidak dapat memediasi pengaruh *techno overload* terhadap *work performance*. Variabel mediasi dapat menjadi pengaruh secara *perfect mediation* maupun *partial mediation*. Dari hasil uji hipotesis, diperoleh bahwa *emotional exhaustion* tidak dapat mempengaruhi *techno overload* terhadap *work performance* secara langsung, sehingga hipotesis tersebut tidak diterima. Artinya jika tenaga kerja mengalami *techno overload* maka akan menurunkan *work performance* tenaga kerja dalam bekerja ditambah dengan *emotional exhaustion* yang dirasakan tenaga kerja akibat tuntutan pekerjaan. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Susanto (2024) yang menyatakan stress kerja tidak hanya berpengaruh negatif, tetapi juga berdampak pada hasil kerja. Ihsani (2019) dalam risetnya menyatakan tenaga kerja merasa kurang puas dalam melakukan pekerjaan mereka jika bekerja dalam keadaan stress. Hal ini bisa disebabkan karena teknologi memiliki manfaat untuk tenaga kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya. Temuan empiris milik Samallo & Wulani (2022) mengungkapkan stress kerja yang dialami tenaga kerja ditunjukkan oleh reaksi mereka terhadap keadaan yang dihadapi, seperti kelelahan, emosi yang terkuras, dan beberapa penyakit fisik, dan situasi tersebut dapat merujuk pada kondisi dan hasil pekerjaan mereka.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian ini, direkomendasikan bagi pihak UMKM memperhatikan kebutuhan tenaga kerja seperti pendekatan manajemen tenaga kerja yang lebih baik, yang mencakup program pengembangan karir misalnya pelatihan, dan memberikan insentif untuk mempertahankan tenaga kerja. Untuk meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja UMKM, maka direkomendasikan untuk memperkuat pemberian dukungan dan bimbingan bagi penerapan standar kesehatan dan keselamatan yang sesuai, sehingga dapat meningkatkan kesempatan kerja bagi generasi muda.

## SIMPULAN

Temuan dari penelitian ini adalah *techno overload* dapat mempengaruhi *work performance* pada tenaga kerja UMKM, dan *techno overload* juga mempengaruhi *emotional exhaustion* tenaga kerja. Dengan demikian, semakin tinggi *techno overload* yang dirasakan oleh tenaga kerja maka dapat terjadi kelelahan emosional pada tenaga kerja, namun kelelahan emosional itu tidak berpengaruh secara langsung pada prestasi kerja. Peran mediasi *emotional exhaustion* dalam penelitian ini ditemukan memiliki pengaruh lemah dalam mempengaruhi *techno overload* dan *work performance*. Penelitian ini memiliki manfaat secara teoritis berupa pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana teknologi memengaruhi pekerja UMKM. Penelitian ini juga memiliki manfaat secara praktis seperti membangun pedoman untuk mengelola teknologi di UMKM dengan memperhatikan kesejahteraan psikologis pekerja.

Penelitian ini bagaimanapun dinilai masih memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, karena desain penelitian ini bersifat *cross-sectional*, sehingga berpeluang tidak dapat mengkonfirmasi hipotesis yang menciptakan hubungan sebagai hasil dari akibat. Penelitian di masa depan mungkin dapat mempertimbangkan desain longitudinal untuk penyelesaian masalah tersebut. Kedua, mengingat bahwa penelitian tentang topik *technostress* di UMKM masih relatif baru, maka penelitian ini hanya memberi pemahaman dasar tentang hubungan *techno overload* terhadap *work performance* tenaga kerja UMKM. Penelitian di masa depan dapat dilakukan untuk memvalidasi hipotesis ini dalam lebih banyak ruang untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam tentang masalah *technostress*.

## REFERENSI

- Adhiatma, A., Fachrunnisa, O., Nurhidayati, & Rahayu, T. (2023). Creating digital ecosystem for small and medium enterprises: the role of dynamic capability, agile leadership and change readiness. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 14(5), 941–959. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-12-2020-0171>.
- Asad, M. M., Erum, D., Churi, P., & Guerrero, A. J. M. (2023). Effect of technostress on psychological well-being of post-graduate students: A perspective and correlational study of higher education management. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(1), 100149. <https://doi.org/10.1016/j.ijime.2022.100149>.
- Balducci, C., Alessandri, G., Zaniboni, S., Avanzi, L., Fraccaroli, F., Balducci, C., Alessandri, G., Zaniboni, S., & Avanzi, L. (2020). The impact of workaholism on day-level workload and emotional exhaustion, and on longer-term job performance. *Work & Stress*, 35(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/02678373.2020.1735569>.
- Chen, H., & Eyoun, K. (2021). Do mindfulness and perceived organizational support work? Fear of Covid-19 on restaurant frontline employees' job insecurity and emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102850. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102850>.
- Chen, H., Richard, O. C., Boncoeur, O. D., & Ford, D. L. (2020). Work engagement, emotional exhaustion, and counterproductive work behavior. *Journal of Business Research*, 114(March), 30–41. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.03.025>.
- Finstad, G. L., Bernuzzi, C., Setti, I., Fiabane, E., Giorgi, G., & Sommovigo, V. (2024). How is job insecurity related to workers' work–family conflict during the pandemic? The mediating role of working excessively and techno-overload. *Behavioral Sciences*, 14(4), 288–304. <https://doi.org/10.3390/bs14040288>.
- Galletta, M., Portoghese, I., Melis, P., Gonzalez, C. I. A., Finco, G., D'Aloja, E., Contu, P., & Campagna, M. (2019). The role of collective affective commitment in the relationship between work-family conflict and emotional exhaustion among nurses: A multilevel modeling approach. *BMC Nursing*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0329-z>.
- García-Arroyo, J. A., & Segovia, A. O. (2019). Work overload and emotional exhaustion in university teachers: Moderating effects of coping styles. *Universitas Psychologica*, 18(2), 1–12. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-2.woee>.
- Gaudioso, F., Turel, O., & Galimberti, C. (2017). The mediating roles of strain facets and coping strategies in translating techno-stressors into adverse job outcomes. *Computers in Human Behavior*, 69, 189–196. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.041>.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 (Edisi 2)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>.

- Hapsari, N. R., & Setiawan, A. H. (2019). Analisis orientasi kewirausahaan terhadap kinerja usaha industri kreatif bidang kerajinan di Kota Semarang. *E-Journal UNDIP*, 1, 47–54. <https://repofeb.undip.ac.id/1945/>.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>.
- Ihsani, A. R. (2019). Pengaruh stres kerja terhadap turnover intention dengan komitmen organisasi dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di PT. Cipta Sarina Vidi Yogyakarta. *Ayan*, 8(5), 55–78. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/13727>.
- Ingusci, E., Signore, F., Giancaspro, M. L., & Manuti, A. (2021). Workload, techno overload, and behavioral stress during Covid-19 emergency: The role of job crafting in remote workers. *Frontiers in Psychology*, 12, 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.655148>.
- Junaidi, M. (2023). *UMKM hebat, perekonomian nasional meningkat*. Kementerian Keuangan RI. <https://djpb.kemenkeu.go.id/portal/id/berita/lainnya/opini/4133-umkm-hebat,-perekonomian-nasional-meningkat.html#:~:text=KontribusiUMKMterhadap,perekonomianIndonesia,data%20semesterItahun2021>.
- Kalra, A., Agnihotri, R., Talwar, S., Rostami, A., & Dwivedi, P. K. (2021). Effect of internal competitive work environment on working smart and emotional exhaustion: The moderating role of time management. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 36(2), 269–280. <https://doi.org/10.1108/JBIM-02-2019-0094>.
- La Torre, G., Alessia, T., Iliana, E., & Marta, S. (2019). Definition, symptoms and risk of technostress: A systematic review. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(1), 13–35. <https://doi.org/10.1007/s00420-018-1352-1>.
- La Torre, G., De Leonardis, V., & Chiappetta, M. (2020). Technostress: How does it affect the productivity and life of an individual? Results of an observational study. *Public Health*, 189, 60–65. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2020.09.013>.
- Lee, M., & Lim, K. (2020). Do the technostress creators predict job satisfaction and teacher efficacy of primary school teachers in Korea?. *Educational Technology International*, 21(1), 69–95. <https://doi.org/10.23095/ETI.2020.21.1.069>.
- Li, L., & Wang, X. (2021). Technostress inhibitors and creators and their impacts on university teachers' work performance in higher education. *Cognition, Technology and Work*, 23(2), 315–330. <https://doi.org/10.1007/s10111-020-00625-0>.
- Ma, J., Ollier-Malaterre, A., & Lu, C. Q. (2021). The impact of techno-stressors on work–life balance: The moderation of job self-efficacy and the mediation of emotional exhaustion. *Computers in Human Behavior*, 122(5), 106811. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106811>.
- Maharani, A., Zeifuddin, A., Safitri, D. A., Rosada, H. S., Manajemen, P., Ekonomi, F., & Madura, U. T. (2023). Kesejahteraan mental karyawan dalam era digital: Dampak teknologi pada kesejahteraan mental karyawan dan upaya untuk mengatasi stres digital. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2(4), 113–130. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i4.1385>.
- Nastjuk, I., Trang, S., Grummeck-Braamt, J. V., Adam, M. T. P., & Tarafdar, M. (2023). Integrating and synthesising technostress research: A meta-analysis on technostress creators, outcomes, and IS usage contexts. *European Journal of Information Systems*, 33(3), 1–22. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2022.2154712>.
- Nisafani, A. S., Kiely, G., & Mahony, C. (2020). Workers' technostress: A review of its causes, strains, inhibitors, and impacts. *Journal of Decision Systems*, 29(sup1), 243–258. <https://doi.org/10.1080/12460125.2020.1796286>.
- Ogbeibu, S., Jabbour, C. J. C., Gaskin, J., Senadjki, A., & Hughes, M. (2021). Leveraging STARA competencies and green creativity to boost green organisational innovative evidence: A praxis

- for sustainable development. *Business Strategy and the Environment*, 30(5), 2421–2440. <https://doi.org/10.1002/bse.2754>.
- Pirkkalainen, H. P., Salo, M. S., Tarafdar, M. T., & Makkonenmarkus, M. (2019). Deliberate or instinctive? Proactive and reactive coping for technostress. *Journal of Management Information Systems*, 36(4), 1179–1212. <https://doi.org/10.1080/07421222.2019.1661092>.
- Pullins, E., Tarafdar, M., & Pham, P. (2020). The dark side of sales technologies: How technostress affects sales professionals. *Journal of Organizational Effectiveness*, 7(3), 297–320. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-04-2020-0045>.
- Rodríguez, B. P., Verdú-Jover, A. J., Estrada-Cruz, M., & Gomez-Gras, J. M. (2023). Does digital transformation increase firms' productivity perception? The role of technostress and work engagement. *European Journal of Management and Business Economics*. 33(2),137–156 <https://doi.org/10.1108/EJMBE-06-2022-0177>.
- Samallo, M., & Wulani, F. (2022). Model hubungan kompleksitas pekerjaan, beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja guru SMA pada Yayasan Pendidikan XYZ di Surabaya. *Ojs Unud*, 11(3), 614–634. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2022.v11.i03.p10>.
- Scheepers, L., Angerer, P., & Dragano, N. (2022). Digitalisation in craft enterprises: Perceived technostress, readiness for prevention and countermeasures—A qualitative study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(18), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph191811349>.
- Sihaloho, C. N., & Indawati, N. (2021). Peran mediasi emotional exhaustion pada pengaruh work life balance terhadap kepuasan kerja karyawan wanita di Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 228–240. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n1.p228-240>.
- Susanto, A. (2024). Pengaruh work overload terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel intervening pada PT. Pondasi Maju Bersama Medan. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH)*, 4(1), 216–226 <https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i1.362>.
- Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J. F. (2019). The technostress trifecta - techno stress, techno distress and design: Theoretical directions and an agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(1), 6–42. <https://doi.org/10.1111/isj.12169>.
- 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>.
- Yang, F., Huang, X., Tang, D., Yang, J., & Wu, L. (2021). How guanxi HRM practice relates to emotional exhaustion and job performance: The moderating role of individual pay for performance. *International Journal of Human Resource Management*, 32(11), 2493–2518. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1588347>.
- 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>.