

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Karyawan merupakan individu yang bekerja dan mengabdikan diri dalam suatu organisasi, baik di instansi pemerintah maupun swasta, dengan imbalan berupa gaji atau upah sesuai ketentuan yang berlaku (Hasibuan, 2002). Dalam menjalankan perannya, karyawan tidak hanya dituntut melaksanakan tugas rutin, tetapi juga harus mampu beradaptasi dengan dinamika lingkungan kerja yang terus berkembang.

Dalam dunia kerja modern, karyawan menghadapi tekanan tinggi akibat meningkatnya tuntutan produktivitas, perubahan sistem kerja yang cepat, dan persaingan profesional yang ketat. Tekanan tersebut diperkuat oleh PwC (2024), yang melaporkan bahwa 45% karyawan mengalami peningkatan beban kerja dan 62% merasakan percepatan perubahan di tempat kerja. Sejalan dengan itu, laporan *State of the Global Workplace 2025* menunjukkan bahwa tingkat stres harian pekerja global mencapai 40%, dengan angka yang lebih tinggi pada pekerja berusia di bawah 35 tahun (41%) dibandingkan pekerja berusia 35 tahun ke atas (39%), menandakan meningkatnya tekanan emosional yang dihadapi karyawan dalam menghadapi tuntutan kerja modern (Gallup, 2025). Selain itu, laporan tersebut juga mencatat penurunan keseriusan dalam bekerja, terlihat dari tingginya proporsi karyawan yang tidak terlibat (62%) dan aktif tidak terlibat (17%), yang menunjukkan menurunnya fokus dan komitmen kerja di tengah perubahan organisasi yang semakin cepat (Gallup, 2025).

Berdasarkan laporan *Keadaan Pekerja di Indonesia Agustus 2024* yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (2024), kondisi ketenagakerjaan nasional menunjukkan bahwa sebagian besar pekerja bekerja dalam durasi yang cukup panjang. BPS mencatat bahwa 64,36% pekerja di Indonesia bekerja selama  $\leq 40$  jam per minggu, sementara 35,64% lainnya bekerja lebih dari 40 jam per minggu. Data ini memperlihatkan bahwa lebih dari sepertiga pekerja Indonesia masih berada dalam kategori jam kerja yang tinggi, yang berpotensi meningkatkan tekanan fisik maupun psikologis dalam rutinitas pekerjaan. Hal ini dapat membuat karyawan rentan terhadap kelelahan kerja (*work fatigue*) serta penurunan kepuasan dan motivasi kerja.

Selain tekanan kerja dan ekonomi, berbagai masalah psikososial juga muncul di kalangan karyawan masa kini. *Work-life imbalance* menjadi isu utama, terutama akibat pola kerja *hybrid* dan digitalisasi yang mengaburkan batas antara waktu kerja dan waktu pribadi. Ketidakeimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi terbukti berdampak negatif pada kondisi mental karyawan. Penelitian oleh Baek dkk., (2024) menunjukkan bahwa *work-life imbalance* meningkatkan kerentanan terhadap gangguan kesehatan mental. Selain itu, dukungan sosial yang kurang baik dari atasan, rekan kerja, maupun keluarga dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sebagaimana temuan dari Katelyn Hedrick (2024) yang menyatakan bahwa hanya 21% karyawan yang merasa bahwa organisasinya benar-benar peduli pada kesejahteraan karyawan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Meta-analisis Ford dkk. (2007) menunjukkan bahwa dukungan sosial berperan penting dalam menurunkan dampak negatif *work-family conflict* terhadap kesejahteraan individu.

Dukungan dari atasan, rekan kerja, maupun keluarga terbukti secara konsisten mengurangi tingkat konflik peran, sehingga individu lebih mampu mengelola tekanan kerja dan keluarga. Kedua studi tersebut menegaskan bahwa pola kerja yang tidak seimbang dan minimnya dukungan sosial menjadi faktor penting yang menghambat kondisi mental dan kesejahteraan karyawan.

Laporan Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia (2024) mencatat 77.965 kasus pemutusan hubungan kerja (PHK) sepanjang tahun 2024, sementara sepanjang Januari sampai dengan Februari 2025 sebanyak 18.610 orang tenaga kerja ter-PHK (Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2025). Hal ini menimbulkan kecemasan terhadap stabilitas pekerjaan, terutama bagi pekerja kontrak.

Permasalahan-permasalahan di atas dapat menciptakan kecemasan terhadap stabilitas pekerjaan, yang menurut Ryff (2014) dapat menurunkan rasa aman dan tujuan hidup yang merupakan dua dimensi inti dalam *psychological well-being* (PWB). Penelitian Laksono dkk. (2023) mengonfirmasi bahwa stres kerja tinggi secara signifikan menurunkan *psychological well-being* (PWB) karyawan di Indonesia.

Laporan terbaru menunjukkan bahwa kondisi *workplace wellbeing* karyawan Indonesia masih tergolong rendah, ditandai dengan skor produktivitas hanya 43,48% dan kesejahteraan karyawan 53,26%, serta tingkat *presenteeism* yang tinggi (41,2%) yang mengindikasikan banyak karyawan hadir bekerja tetapi tidak optimal secara mental (Intellect, 2025; Niu, 2025).

Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat PWB karyawan di berbagai sektor masih tergolong sedang atau belum optimal (Labiro & Sunusi, 2025; Sutarto dkk., 2021). Temuan tersebut sejalan dengan laporan Menurut Katelyn Hedrick (2024), meskipun 23 % pemimpin SDM mengatakan *wellbeing* karyawan jadi prioritas utama, realitas menunjukkan hasil yang mengecewakan hanya 21 % karyawan yang “sangat setuju” bahwa organisasinya benar-benar peduli pada kesejahteraan karyawan.

Sebagai data awal pendukung penelitian mengenai *psychological well-being* (PWB) pada karyawan, peneliti melakukan wawancara pendahuluan terhadap tiga karyawan dengan latar belakang pekerjaan yang berbeda. Analisis hasil wawancara mengacu pada enam aspek *psychological well-being* menurut Leh Ryff & Keyes (1995), yaitu penerimaan diri (*self-acceptance*), hubungan positif dengan orang lain (*positive relations with others*), kemandirian (*autonomy*), penguasaan lingkungan (*environmental mastery*), tujuan hidup (*purpose in life*), dan perkembangan pribadi (*personal growth*). Hasil wawancara menunjukkan adanya variasi kondisi PWB antar subjek, yang mencerminkan perbedaan kemampuan adaptasi psikologis dalam konteks kehidupan pribadi dan dunia kerja.

Responden A, merupakan perempuan yang bekerja sebagai staf administrasi perkantoran di Perusahaan X, hasil wawancara menunjukkan kondisi PWB pada kategori sedang. Pada aspek *self-acceptance*, Responden A mampu mengenali kelebihan dan kekurangan diri serta memaknai keterbatasan sebagai bagian dari proses belajar, meskipun masih disertai rendahnya kepercayaan diri. Dalam aspek *positive relations with others*, Responden A menjalin hubungan kerja secara

profesional dengan menghormati orang lain dan menetapkan batasan interpersonal, namun cenderung berhati-hati dalam interaksi sosial. Pada aspek *autonomy*, Responden A cukup mampu mengambil keputusan berdasarkan pertimbangan pribadi, tetapi masih membutuhkan validasi atau masukan dari pihak lain. Aspek *environmental mastery* tampak belum optimal, ditandai dengan kesulitan menjaga konsistensi dalam mengelola tekanan dan tuntutan kerja. Meskipun demikian, Responden A mulai menunjukkan *purpose in life* melalui tujuan jangka pendek dan jangka panjang, serta merasakan adanya *personal growth* berupa peningkatan regulasi emosi dan kesadaran diri dibandingkan periode sebelumnya.

Sementara itu, Responden B, seorang laki-laki yang bekerja sebagai tenaga didik di suatu Lembaga pendidikan, menunjukkan kondisi PWB yang rendah. Pada aspek *self-acceptance*, Responden B mengalami kesulitan menerima diri, ditandai dengan keraguan terhadap kemampuan pribadi dan kecenderungan membandingkan diri dengan rekan kerja lain. Aspek *positive relations with others* juga kurang berkembang, karena Responden B cenderung menarik diri dan memiliki dukungan sosial yang terbatas di lingkungan kerja. Dalam aspek *autonomy*, Responden B menunjukkan ketergantungan dalam pengambilan keputusan dan rasa takut terhadap penilaian atasan atau kepala sekolah. Aspek *environmental mastery* tampak rendah, ditandai dengan kesulitan mengelola tekanan kerja dan perasaan kewalahan terhadap tuntutan pekerjaan. Selain itu, Responden C belum memiliki *purpose in life* yang jelas serta memandang *personal growth* sebagai sesuatu yang stagnan.

Berdasarkan pemetaan kondisi PWB menurut enam aspek Ryff dan Keyes (1995) tersebut, dapat disimpulkan bahwa kedua subjek menunjukkan tingkat *psychological well-being* yang berbeda, yaitu sedang dan rendah. Variasi ini menunjukkan kondisi PWB yang belum optimal pada karyawan dan juga menunjukkan bahwa kemampuan penerimaan diri, pengelolaan lingkungan kerja, kejelasan tujuan hidup, serta perkembangan pribadi berperan penting dalam membentuk kesejahteraan psikologis karyawan.

*Psychological well-being* (PWB) menggambarkan kondisi psikologis optimal ketika individu mampu berfungsi secara efektif, mengembangkan potensi diri, serta menjalin hubungan sosial yang bermakna. Ryff (1989) mendefinisikan PWB sebagai kondisi kesejahteraan psikologis yang mencerminkan kemampuan individu untuk menjalani kehidupan secara optimal dan bermakna melalui penerimaan diri yang positif, pengembangan potensi diri, serta fungsi psikologis yang adaptif dalam menghadapi berbagai tuntutan kehidupan. Ryff menekankan bahwa kesejahteraan psikologis tidak hanya dipahami sebagai perasaan bahagia atau ketiadaan tekanan, melainkan sebagai proses eudaimonik yang berorientasi pada pertumbuhan diri, tujuan hidup, dan kemampuan individu dalam mengelola lingkungannya secara efektif. Sejalan dengan itu, Huppert (2009) menekankan bahwa PWB mencakup keseimbangan antara emosi positif dan kemampuan berfungsi efektif, sedangkan Diener dkk. (2010) menambahkan bahwa PWB juga melibatkan evaluasi subjektif terhadap kepuasan hidup dan keseimbangan emosi.

Menurut Ryff & Keyes (1995), PWB terdiri dari enam dimensi utama, yaitu: (1) *self-acceptance*, penerimaan diri secara positif; (2) *positive relations with*

*others*, hubungan interpersonal yang hangat dan bermakna; (3) *autonomy*, kemampuan mandiri dalam membuat keputusan; (4) *environmental mastery*, kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan; (5) *purpose in life*, memiliki arah dan makna hidup; dan (6) *personal growth*, komitmen untuk berkembang dan mewujudkan potensi diri.

Rendahnya PWB berdampak signifikan terhadap kesehatan mental, fisik, dan kinerja. Individu dengan PWB rendah cenderung mengalami depresi, kecemasan, dan penurunan kualitas hidup (Keyes, 2007). Penelitian Boyle dkk. (2009) juga menemukan bahwa kurangnya tujuan hidup yang merupakan salah satu aspek PWB meningkatkan risiko penyakit kronis dan kematian dini. Dalam konteks pekerjaan, kondisi ini berkontribusi terhadap meningkatnya stres, *burnout*, dan ketidakpuasan kerja (Hämmig, 2017), serta berdampak pada penurunan produktivitas dan meningkatnya absensi kerja (Chisholm dkk., 2016).

Sebaliknya, PWB yang tinggi mencerminkan kondisi psikologis yang seimbang dan adaptif, di mana individu mampu mengelola stres, memiliki hubungan sosial yang sehat, serta merasakan makna dan kepuasan hidup (Ryff, 2013). Bagi karyawan, PWB yang optimal mendorong motivasi, kreativitas, dan ketahanan terhadap tekanan kerja, sehingga meningkatkan produktivitas dan kualitas hubungan di tempat kerja (Wright & Cropanzano, 2004). Dengan demikian, *psychological well-being* merupakan faktor penting yang tidak hanya menentukan kesehatan psikologis individu, tetapi juga berkontribusi terhadap efektivitas dan keberlanjutan organisasi.

*Psychological well-being* (PWB) dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bersifat multidimensional, mencakup aspek internal maupun eksternal individu. Ryff & Singer (2008) menjelaskan bahwa faktor sosial-demografis seperti usia, jenis kelamin, status sosial ekonomi, serta pengalaman hidup yang membentuk ketangguhan (*resilience*), kerentanan (*vulnerability*), dan kualitas interaksi sosial berperan penting dalam menentukan tingkat PWB seseorang. Huppert (2009) menambahkan bahwa faktor neurologis, genetik, kepribadian, lingkungan awal, serta aktivitas yang disengaja (*intentional activities*) juga menjadi faktor penyebab utama dalam pembentukan PWB. Dengan demikian, PWB tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik personal, tetapi juga oleh konteks sosial dan lingkungan tempat individu berinteraksi serta berkembang.

Salah satu faktor eksternal yang semakin berpengaruh terhadap PWB karyawan pada era digital saat ini adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Penggunaan TIK dapat meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas kerja, namun intensitas penggunaannya juga berpotensi menimbulkan tekanan psikologis seperti kelelahan digital, gangguan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, serta menurunnya rasa kendali terhadap lingkungan kerja (Bodhi dkk., 2023; Nimrod, 2018). Dalam penelitiannya Day dkk. (2012) menyatakan bahwa pengaruh penggunaan TIK terhadap PWB bersifat dua arah, yang berarti dapat memberikan dampak positif maupun negatif tergantung pada sejauh mana individu mampu menyeimbangkan tuntutan digital dengan sumber daya psikologis yang dimilikinya. Apabila tuntutan penggunaan teknologi melebihi kapasitas adaptif individu, maka kondisi tersebut dapat menimbulkan tekanan psikologis

akibat penggunaan teknologi yang berlebihan. Tekanan ini berpotensi mengganggu dimensi-dimensi utama PWB seperti *autonomy*, *environmental mastery*, dan *purpose in life* (Tarafdar dkk., 2007). Fenomena tekanan psikologis yang muncul akibat interaksi intens dan berkelanjutan dengan teknologi ini kemudian dikenal sebagai *technostress*, yang menjadi perhatian penting dalam kajian PWB pada karyawan di era kerja digital.

*Technostress* merupakan kondisi tekanan psikologis yang dialami individu akibat penggunaan teknologi informasi dalam pekerjaan ketika tuntutan, kompleksitas, dan perubahan teknologi yang berkelanjutan melampaui kemampuan individu untuk menyesuaikan diri dan mengelolanya secara efektif, sehingga mengganggu pelaksanaan peran dan fungsi kerja secara optimal (Ragu-Nathan dkk., 2008). Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Brod (1984), yang mendeskripsikan *technostress* sebagai ketidakmampuan seseorang untuk beradaptasi dengan teknologi baru terutama komputer yang menimbulkan ketegangan psikologis dan ketidaknyamanan fisik. Sementara Ayyagari dkk. (2011) mendefinisikan *technostress* menjelaskan bahwa *technostress* merupakan tekanan psikologis yang timbul dari penggunaan TIK secara intensif, ditandai oleh kelelahan, kecemasan, dan kesulitan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang terus berkembang.

Menurut Ragu-Nathan dkk. (2008), *technostress* terdiri dari lima aspek utama yaitu *techno-overload* (beban kerja berlebih akibat teknologi), *techno-invasion* (terganggunya batas kehidupan pribadi dan kerja), *techno-complexity* (kesulitan

memahami teknologi), *techno-insecurity* (kekhawatiran kehilangan pekerjaan), dan *techno-uncertainty* (ketidakpastian akibat perubahan teknologi yang cepat).

Perkembangan teknologi yang pesat tidak hanya membawa dampak yang positif, tetapi juga menimbulkan tekanan psikologis pada karyawan yang mempengaruhi PWB. Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan negatif antara *technostress* dan *psychological well-being*. Asad dkk. (2023) menemukan bahwa pada mahasiswa pascasarjana, *technostress* berhubungan negatif dengan *psychological well-being* akibat kompleksitas dan ketidakpastian teknologi. Hasil serupa diperoleh Araoz dkk. (2023) pada guru pendidikan dasar yang menunjukkan bahwa semakin rendah *technostress*, semakin tinggi *psychological well-being*. Selain itu, penelitian Feronika (2022) juga menemukan hubungan negatif yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan *technostress* berpotensi menurunkan *psychological well-being* individu.

*Psychological well-being* (PWB) pada karyawan merupakan indikator penting kesehatan psikologis yang mencerminkan sejauh mana individu mampu menerima diri, memiliki tujuan hidup yang jelas, menjalin relasi interpersonal yang positif, serta mengelola tuntutan dan tekanan lingkungan kerja secara efektif (Ryff & Keyes, 1995; Ryff & Singer, 2008). Namun, dalam realitas kerja kontemporer, karyawan semakin dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang bersifat cepat, multitasking, dan berbasis teknologi digital, yang berpotensi menurunkan kualitas kesejahteraan psikologis. Penurunan PWB pada karyawan kerap ditunjukkan melalui kelelahan emosional, meningkatnya stres kerja, berkurangnya rasa kontrol

terhadap pekerjaan, serta terganggunya keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga berimplikasi pada penurunan keterlibatan kerja dan efektivitas organisasi secara keseluruhan (Wang dkk., 2021).

Salah satu sumber utama permasalahan tersebut adalah penggunaan teknologi dan aplikasi kerja digital yang semakin intensif dan tidak terpisahkan dari aktivitas kerja sehari-hari. Karyawan dituntut untuk secara terus-menerus mengakses dan merespons berbagai aplikasi seperti email kerja, Microsoft Teams, Slack, Zoom, Google Meet, serta aplikasi pesan instan seperti WhatsApp yang sering digunakan sebagai media koordinasi pekerjaan. Intensitas penggunaan aplikasi-aplikasi tersebut memunculkan tekanan berupa tuntutan respons yang cepat, notifikasi yang berkelanjutan, serta arus informasi yang berlebihan (*information overload*), sehingga karyawan merasa harus selalu terhubung bahkan di luar jam kerja (*constant connectivity*). Tekanan ini merupakan bentuk *technostress* yang dapat melemahkan kemampuan karyawan dalam menguasai lingkungan kerja, mengurangi otonomi, serta menghambat pengalaman kesejahteraan psikologis secara optimal (Ragu-Nathan dkk., 2008; Tarafdar dkk., 2019).

Penelitian mengenai hubungan antara *technostress* dan *psychological well-being* masih tergolong terbatas, terutama yang menelaah pengaruhnya secara umum di berbagai konteks pekerjaan. Meskipun kajian mendalam secara spesifik penting dilakukan, pemahaman menyeluruh tetap diperlukan untuk memberikan gambaran umum mengenai dampak *technostress* terhadap *psychological well-being* karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah tersebut.

Topik ini memiliki relevansi tinggi di era digital saat ini, di mana teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian integral dari lingkungan kerja. Pesatnya penggunaan teknologi seperti aplikasi kolaborasi, platform digital, dan sistem otomatisasi sering kali menimbulkan tekanan baru bagi karyawan, seperti kelebihan informasi (*information overload*), tuntutan adaptasi yang cepat, dan gangguan terhadap batas kehidupan pribadi. Fenomena ini berpotensi menurunkan *psychological well-being* karyawan, terutama pada dimensi penerimaan diri, penguasaan lingkungan, dan hubungan sosial positif, serta berdampak pada produktivitas dan keseimbangan psikologis di tempat kerja.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara *technostress* dan *psychological well-being* pada karyawan.

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *technostress* dan *psychological well-being* pada karyawan.

### **2. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini harapannya mampu memberikan manfaat dari sisi teoritis dan praktis:

#### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan teori psikologi, terutama mengenai pengaruh *technostress* dan *psychological well-being* pada karyawan. Selain itu, penelitian ini juga

dapat menjadi acuan bagi studi lanjutan yang lebih mendalam terkait hubungan antara *technostress* dan *psychological well-being*.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis berupa peningkatan pemahaman bagi karyawan mengenai pentingnya *psychological well-being* dalam menjalani aktivitas kerja sehari-hari, serta kesadaran terhadap peran penggunaan teknologi kerja sebagai salah satu faktor yang dapat menimbulkan *technostress*.