

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH TECHNOSTRESS  
PENGUNAAN *INSTANT MESSENGERS* (IM)  
DALAM LINGKUNGAN KERJA TERHADAP  
KINERJA DOSEN INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
PURWOKERTO**



**SYAFIRA PUTRI RAMADHANI**  
**20103079**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH TECHNOSTRESS  
PENGUNAAN *INSTANT MESSENGERS* (IM)  
DALAM LINGKUNGAN KERJA TERHADAP  
KINERJA DOSEN INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
PURWOKERTO**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF  
TECHNOSTRESS FROM INSTANT MESSENGER  
USAGE IN THE WORK ENVIRONMENT ON THE  
PERFORMANCE OF LECTURERS AT TELKOM  
INSTITUTE OF TECHNOLOGY PURWOKERTO**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



**SYAFIRA PUTRI RAMADHANI**  
20103079

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**ANALISIS PENGARUH TECHNOSTRESS  
PENGUNAAN INSTANT MESSENGERS (IM)  
DALAM LINGKUNGAN KERJA TERHADAP  
KINERJA DOSEN INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
PURWOKERTO**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF  
TECHNOSTRESS FROM INSTANT MESSENGER  
USAGE IN THE WORK ENVIRONMENT ON THE  
PERFORMANCE OF LECTURERS AT TELKOM  
INSTITUTE OF TECHNOLOGY PURWOKERTO**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

**SYAFIRA PUTRI RAMADHANI**  
20103079

**Fakultas Informatika  
Institut Teknologi Telkom Purwokerto  
Pada Senin, 20 Mei 2024**

Pembimbing Utama,



**Sarah Astiti, S.Kom., M.MT**  
NIDN.0610108905

**HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH TECHNOSTRESS  
PENGUNAAN *INSTANT MESSENGERS* (IM)  
DALAM LINGKUNGAN KERJA TERHADAP  
KINERJA DOSEN INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
PURWOKERTO**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF  
TECHNOSTRESS FROM INSTANT MESSENGER  
USAGE IN THE WORK ENVIRONMENT ON THE  
PERFORMANCE OF LECTURERS AT TELKOM  
INSTITUTE OF TECHNOLOGY PURWOKERTO**

Disusun Oleh  
SYAFIRA PUTRI RAMADHANI  
20103079

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir  
Pada Hari Jum'at, Tanggal 07 Juni 2024


Penguji I,

  
Sisna Thya Safitri, S.T., M.T  
NIDN.0631078701

Penguji II,

  
M. Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom  
NIDN.0601099002  
Pembimbing Utama,

Penguji III,

  
Sukmadiningtyas, S.Kom., M.Kom  
NIDN.0629119302

  
Sarah Astiti, S.Kom., M.MT  
NIDN.0610108905

Dekan,

  
Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom  
NIK.19810008



## HALAMAN PERNYATAAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama Mahasiswa : Syafira Putri Ramadhani  
NIM : 20103079  
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**ANALISIS PENGARUH TECHNOSTRESS PENGGUNAAN INSTANT MESSAGERS (IM) DALAM LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA DOSEN INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

Dosen Pembimbing Utama: Sarah Astiti, S.Kom., M.MT.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 23 April 2024,

Yang Menyatakan,



(Syafira Putri Ramadhani)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah S.W.T atas segala Rahmat, hidayah, dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian tugas akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Technostress Penggunaan Instant Messengers (Im) Dalam Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Dosen Institut Teknologi Telkom Purwokerto”. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T., selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Dosen-dosen Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang telah membimbing serta memberikan ilmu dan pengetahuan penulis selama masa perkuliahan.
5. Sarah Astiti, S.Kom., M.MT. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan kritik dan saran, serta pengarahan selama proses pembuatan dan penulisan tugas akhir.
6. Keluarga tercinta dan tersayang Aung, Uti, Mamah, Ome, Tante, dewa, yesa, dan jendra terimakasih telah membimbing dengan sabar dan memberikan motivasi sampai dititik ini. Dukungan moral, materi, dan spiritual penulis dapat bertahan dalam menyelesaikan pendidikan terakhir yang diberikan untuk masa depan penulis.
7. Tegar Wahyudi Adha sebagai partner penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, memberikan saran, menemani dalam suka dan duka, serta rasa sabar yang berlimpah atas keluh kesah dan tangisan yang diberikan penulis.

8. Hindun sebagai teman dari semasa SD (Sekolah Dasar) yang telah memberikan dukungan hingga saat ini dan memberikan kebahagiaan untuk penulis.
9. Rani sebagai teman dari semasa SMP (Sekolah Menengah Pertama) yang telah memberikan dukungan hingga saat ini dan memberikan kebahagiaan untuk penulis.
10. Teman-teman kampus Nessia, Aela, Nindi, Aniq, Sabil, Putri, Udin, Nevan terimakasih sudah membantu dan memberikan kebahagiaan dan kenangan selama 4 tahun ini.
11. Dan terakhir untuk Syafira Putri Ramadhani, tentu! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena sudah berjuang dan selalu kuat, sabar menghadapi apapun. Terimakasih untuk selalu berusaha dan tidak menyerah dalam menghadapi rintangan selama hidup ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis meminta maaf sedalam-dalamnya jika ada kesalahan. Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya maupun wawasan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan.

Purwokerto, 23 April 2024



(Syafira Putri Ramadhani)

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Batasan Masalah.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Tinjauan Pustaka.....	7
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1 <i>Instant Messengers (IM) use at work</i> .....	14
2.2.2 <i>Work Interruption</i> .....	14
2.2.3 <i>Technology overload</i> .....	14
2.2.4 <i>Technological Complexity</i> .....	15
2.2.5 <i>Work Performance</i> .....	15
2.2.6 <i>Technostress</i> .....	15
2.2.7 Kinerja Karyawan.....	15
2.2.8 Media sosial.....	15
2.2.9 <i>Transactional Theory of Stress and Coping</i> .....	16
2.2.10 <i>Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS)</i> ....	18
2.2.11 Variabel Independen dan Dependen.....	18



2.2.12	Evaluasi Model.....	19
2.2.13	Skala <i>Likert</i> .....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		21
3.1.	Subjek dan Objek Penelitian .....	21
3.1.1	Subjek Penelitian.....	21
3.1.2	Objek Penelitian .....	21
3.2.	Populasi dan Sampel .....	21
3.3.	Alat Dan Bahan Penelitian .....	22
3.3.1	Alat Penelitian .....	22
3.3.2	Bahan Penelitian.....	23
3.4.	Diagram Alir Penelitian.....	24
3.4.1	Identifikasi Masalah .....	24
3.4.2	Studi Pustaka.....	25
3.4.3	Pembentukan Hipotesis.....	25
3.4.4	Menyusun Penelitian.....	25
3.4.5	Penentuan Populasi .....	25
3.4.6	Pengumpulan Data .....	26
3.4.7	Pengolahan Data.....	26
3.4.8	Uji Validitas.....	26
3.4.9	Uji Reliabilitas .....	26
3.4.10	Uji Hipotesis.....	27
3.4.11	Analisis dan Hasil .....	27
3.4.12	Rekomendasi .....	28
3.4.13	Kesimpulan .....	28
3.5.	Kerangka Penelitian.....	29
3.5.1	<i>IM Use at Work</i> .....	30
3.5.2	<i>Work Interruption</i> .....	31
3.5.3	<i>Technology Overload</i> .....	32
3.5.4	<i>Technological Complexity</i> .....	32
3.5.5	<i>Work Performance</i> .....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Data Penelitian .....	35

4.1.1 Pengumpulan Data .....	35
4.1.2 Deskripsi Karakteristik.....	35
4.2 Pengolahan Data.....	37
4.2.1 Pembuatan Model Struktural.....	37
4.2.2 Uji Validitas Konvergen .....	38
4.2.3 Uji Validitas Diskriminan.....	41
4.2.4 Uji Reliabilitas .....	44
4.2.5 Uji <i>R-Square</i> .....	45
4.2.6 Uji Hipotesis.....	46
4.3 Analisis dan Hasil.....	48
4.3.1 Hasil Analisis Hipotesis Menurut Teori .....	48
4.3.2 Hasil Validasi dan Konfirmasi dengan Ahli Psikologi.....	55
4.4 Rekomendasi .....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN.....	69

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Transactional Theory of Stress and Coping .....	16
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	24
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian .....	29
Gambar 4.1 Model Struktural .....	38

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Aplikasi Instant Messengers yang sering digunakan di ITTP .....	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 2.2 Bobot Skala Likert .....	20
Tabel 3.1 Alat Penelitian .....	22
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	33
Tabel 4.1 Pendidikan terakhir Dosen Institut Teknologi Telkom Purwokerto .....	35
Tabel 4.2 Program Studi Dosen Institut Teknologi Telkom Purwokerto .....	36
Tabel 4.3 Lama Bekerja Dosen Institut Teknologi Telkom Purwokerto .....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel IM Use At Work .....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Work Interruption.....	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Technology Overload</i> .....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Technology Complexity</i> .....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Work Performance .....	40
Tabel 4.9 Uji AVE .....	41
Tabel 4.10 Discriminant Validity .....	42
Tabel 4.11 Cross Loading.....	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Cronbach' Alpha .....	44
Tabel 4.13 Nilai R-Square.....	45
Tabel 4.14 Uji Hipotesis.....	46
Tabel 4.15 rekomendasi .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data .....	69
Lampiran 2 Surat Balasan dari Pihak SDM .....	70
Lampiran 3 Bukti Pamflet Penyebaran Kuesioner .....	71
Lampiran 4 Hasil Wawancara dengan Psikolog .....	72
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	73
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Karakteristik Berdasarkan Program Studi .....	73
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja di Institut Teknologi Telkom Purwoketo .....	73
Lampiran 8 Hasil Perhitungan menggunakan SmartPLS .....	74
Lampiran 9 Wawancara dengan Psikolog .....	77