

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia sangat berkembang pesat, khususnya pada media komunikasi dan informasi[1]. Masyarakat selalu dekat dengan teknologi yang memberikan kemudahan dan teknologi tersebut terus maju dan berkembang pesat[2]. Tetapi, teknologi mempunyai sisi positif dan negatif terhadap kehidupan terutama pada pekerjaan[3]. *Instant Messengers* (IM) telah menjadi alat komunikasi yang tersebar luas dan sangat terkenal di kalangan pekerja, termasuk dosen di Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP). Penggunaan aplikasi IM terlihat pada Tabel 1.1 yang paling banyak digunakan, yaitu WhatsApp, Telegram, dan Instagram Direct. Keunggulan utama dari aplikasi IM yaitu kemampuannya untuk mengirimkan pesan secara singkat dan cepat karena perkembangan dari teknologi informasi sendiri yang cukup pesat[4].

Tabel 1.1 Aplikasi *Instant Messengers* yang sering digunakan di ITTP

<i>Instant Messengers</i>	<i>Percentage</i>
WhatsApp	100%
Telegram	55,30%
Instagram Direct	36,60%
Discord	29,30%
Facebook Messenger	27,60%
X/Twitter	23,60%
LINE	12,20%
TikTok Messenger	9,80%
Skype	3,30%
WeChat	2,40%
Signal	0,80%
Viber	0,80%
GroupMe	0%

Meskipun penggunaan IM mempunyai manfaat dan efektif ketika berkomunikasi, IM juga mempunyai kekurangan dan dapat menimbulkan resiko stres teknologi. Stres teknologi atau sering disebut dengan *technostress* sebuah kondisi yang menyebabkan ketidakmampuan seseorang untuk menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi yang ada atau adanya ketergantungan pada teknologi, hal ini dapat mengakibatkan ketidaknyamanan fisik dan mental[5]. Penyebab

technostress yaitu kurangnya keinginan untuk belajar, beradaptasi, dan kurangnya motivasi dari pihak akademik[6]. Kemudian penyebab lain dari *technostress* yaitu cemas yang berlebihan terutama pada karyawan dengan beban kerja secara terus menerus[7]. Dosen yang menggunakan IM dalam pekerjaan mengalami tekanan tambahan, seperti merasa harus selalu *online*, merespons pesan dengan cepat, atau terganggu oleh pesan yang masuk ketika bekerja. Jika pekerjaan terlalu sedikit akan membuat rasa jenuh, tetapi terlalu banyak pekerjaan akan membuat lelah yang akan mengakibatkan kurang fokus dalam kinerja[8].

Standar kerja yang diterapkan oleh Kampus ITTP cukup tinggi. Oleh karena itu, kinerja para dosen dinilai cukup tinggi di Kampus ITTP. Kinerja karyawan merupakan hasil yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab yang telah diberikan oleh organisasi maupun instansi[9]. Dosen diharapkan untuk memberikan pengajaran berkualitas, berpartisipasi dalam penelitian, dan aktif untuk pengembangan institusi. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui IM dan *technostress* berdampak positif atau negatif pada kinerja dosen di Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Sangat penting untuk memahami pengaruh kinerja para dosen terhadap *technostress* yang disebabkan oleh IM di tempat kerja. Pemahaman ini akan sangat membantu pada strategi manajemen yang lebih baik agar efek negatif dari teknologi berkurang dan akan meningkatkan produktivitas para dosen.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pra-penelitian pada bulan Oktober 2023 dengan jumlah responden sebanyak 60 dosen di Institut Teknologi Telkom Purwokerto, dapat disimpulkan bahwa penggunaan *Instant Messenger* (IM) di lingkungan kerja telah mendapatkan penerimaan positif dari sebagian besar dosen. Sebanyak 47,5% responden sangat setuju bahwa penggunaan IM telah meningkat secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Kemudian, 49,2% dosen sangat setuju bahwa IM efektif meningkatkan komunikasi antar-rekan kerja, dan jumlah yang sama setuju bahwa IM memudahkan kolaborasi dan berbagi informasi di dalam tim.

Namun, sejumlah responden menyampaikan kekhawatiran terkait dampak penggunaan IM di tempat kerja. Sebanyak 32,2% setuju bahwa IM membuat para dosen ITTP sulit mempertahankan batas antara waktu kerja dan waktu pribadi.

Sementara 33,9% setuju bahwa penggunaan IM meningkatkan ekspektasi respons yang cepat, dan 42,4% merasa sering terganggu oleh pesan IM di luar jam kerja.

Berdasarkan sudut pandang manajemen organisasi, 42,4% responden setuju bahwa organisasi seharusnya memiliki kebijakan yang jelas terkait penggunaan IM di tempat kerja. Selanjutnya, 50,8% setuju bahwa manajer harus memberikan panduan yang lebih baik tentang penggunaan IM secara efisien. 32,2% responden mempunyai pandangan netral terkait sumber daya yang diberikan organisasi untuk membantu mengatasi *technostress* akibat penggunaan IM, dan 40,7% merasa bahwa respon organisasi terhadap dampak IM pada kesejahteraan karyawan masih bersifat netral.

Stres mengacu pada kondisi ketidaknyamanan fisik dan mental yang disebabkan oleh sulitnya menyesuaikan diri dengan teknologi atau ketergantungan pada teknologi, yang sering disebut sebagai *technostress*. Dosen yang menggunakan IM di tempat kerja maka *technostress* dapat terjadi karena sulit memisahkan waktu kerja dan waktu pribadi, merasa terbebani untuk merespon pesan dengan cepat, dan terganggu oleh pesan di luar jam kerja. Meskipun banyak dosen merasa IM bermanfaat untuk berkomunikasi dan berkolaborasi, ada dosen yang juga mengalami kekhawatiran terkait efek negatifnya.

Permasalahan utama yang perlu diselesaikan dalam penelitian ini adalah bagaimana mengatur penggunaan IM agar dapat mengurangi dampak negatif *technostress* dan meningkatkan kesejahteraan serta produktivitas para dosen. Penelitian ini, terutama di lingkungan Institut Teknologi Telkom Purwokerto, mengidentifikasi dampak dari penggunaan teknologi komunikasi, seperti IM di tempat kerja. Mempertimbangkan pandangan terkait penggunaan IM dan menggunakan Teori Transaksional Stres, penelitian ini akan mengidentifikasi dampak positif dan negatif penggunaan IM terhadap kinerja individu[10]. Pertanyaan penelitian mencoba menjawab dampak teknologi IM terkait dengan gangguan kerja, kompleksitas teknologi, *technostress*, dan kinerja dosen berdasarkan survei yang dilakukan[10]. Oleh karena itu, diperlukan adanya **“Analisis Pengaruh Technostress Penggunaan Instant Messengers (Im) Dalam Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Dosen Institut Teknologi Telkom**

Purwokerto” diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman lebih tentang bagaimana *Instant Messengers* (IM) digunakan oleh dosen di tempat kerja dan bagaimana penggunaannya memengaruhi kesejahteraan dan produktivitasnya.

1.2.Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan, penelitian ini menyoroti penggunaan IM di lingkungan kerja dosen ITTP yang mendapat penerimaan positif namun menimbulkan kekhawatiran. Hasil survei penelitian menunjukkan setengah dari responden menerima baik efektivitas IM dalam komunikasi, namun ada yang sulit memisahkan waktu kerja dan pribadi serta terganggu di luar jam kerja. Perlunya kebijakan organisasi yang jelas terkait penggunaan IM, dan juga diperlukan panduan yang lebih baik dari manajer untuk penggunaan IM yang efisien. Penelitian ini mengidentifikasi pandangan terkait penggunaan IM di tempat kerja, khususnya di lingkungan ITTP. Penggunaan IM oleh dosen dapat meningkatkan kinerja namun juga menyebabkan gangguan dan stres. Memadukan pandangan dan Teori Transaksional Stres, penelitian ini mengidentifikasi dampak positif dan negatif IM terkait dengan gangguan kerja, kompleksitas teknologi, *technostress*, dan kinerja dosen.

1.3.Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan didapatkan pertanyaan penelitian, yaitu “Apa dampak positif dan negatif teknologi IM di tempat kerja terkait dengan gangguan, kompleksitas teknologi, *technostress*, dan kinerja dosen bagi Institut Teknologi Telkom Purwokerto?”

1.4.Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini yaitu: masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Menyelidiki hubungan antara penggunaan *instant messenger* (IM) dan *technostress* terhadap kinerja pada dosen.
2. Menganalisis faktor apa saja penyebab *technostress* yang muncul akibat penggunaan *Instant Messengers* (IM) dalam lingkungan kerja dosen.

3. Mengidentifikasi dampak *technostress* yang disebabkan oleh penggunaan IM terhadap kinerja dosen.
4. Memberikan saran dan rekomendasi kepada manajemen kampus ITTP tentang bagaimana penggunaan IM dan teknologi informasi lain serta bagaimana mengurangi *technostress* pada dosen untuk meningkatkan kesejahteraan para dosen dan kualitas dalam mengajar.

1.5. Batasan Masalah

Adapun Batasan Masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Data yang digunakan berasal dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada dosen ITTP.
2. Menganalisis pengaruh *technostress* penggunaan *instant messengers* pada lingkungan kerja dosen ITTP.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini yaitu:

1. Manfaat bagi Dosen Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
 - a. Memberikan pemahaman yang baik tentang *technostress* yang mungkin dialami oleh dosen pada akibat penggunaan *Instant Messengers* (IM) dalam pekerjaan sehari-hari.
 - b. Memungkinkan dosen untuk mengidentifikasi faktor penyebab *technostress* dan mengambil tindakan pencegahan atau perbaikan yang sesuai.
 - c. Membantu para dosen untuk meningkatkan kesejahteraan di lingkungan kerja.
2. Manfaat bagi Manajemen Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
 - a. Memberikan gambaran kepada pihak manajemen ITTP tentang bagaimana penggunaan IM mempengaruhi kinerja dosen yang digunakan untuk membuat keputusan.
 - b. Memberi kebijakan dan pedoman lebih baik tentang pengelolaan IM di tempat kerja.

- c. Membantu para lembaga untuk mempertahankan dan meningkatkan produktivitas serta kualitas pendidikan dilingkungan kampus ITTP.