

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

Pada tahapan ini, tinjauan pustaka dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan judul penelitian. Data dan informasi yang sudah dikumpulkan akan dijadikan sebagai pendukung dan perbandingan pada penelitian yang sedang dilakukan. Tinjauan pustaka dilakukan dengan beberapa cara yaitu dengan mencari kesamaan (*compare*), ketidaksamaannya (*contrast*), memberikan pandangan (*criticize*), membandingkan (*synthesize*), dan membuat ringkasan (*summarize*). Fokus pada teknik penelitian literatur review yaitu memberikan pandangan (*criticize*) selain pembahasan yang sudah diteliti pada penelitian ini [11]. Penelitian ini melakukan kajian literatur pada sepuluh jurnal terkait dengan judul dari penelitian ini. Sepuluh jurnal ini terdiri dari tujuh jurnal internasional dan tiga jurnal nasional dengan jurnal-jurnal paling terbaru pada tahun 2024 dan jurnal paling terlama adalah pada tahun 2019. Penelitian pertama dengan judul “*Instant messaging, interruptions, stress and work performance*” dilakukan analisis penggunaan IM di tempat kerja tidak selalu berdampak negatif pada kinerja kerja [10]. Meskipun IM menyebabkan stres teknologi, dengan manajemen yang baik efek positifnya akan lebih besar dibandingkan dengan efek negatifnya. Dari keseluruhan penelitian yang dijelaskan pada tabel 2.1 tentang dampak penggunaan teknologi komunikasi, terutama dalam bentuk *Instant Messenger* (IM) dan media sosial, terhadap kinerja dan kesejahteraan di lingkungan kerja.

Meskipun beberapa penelitian menunjukkan bahwa penggunaan IM atau teknologi dapat meningkatkan kinerja, seperti meningkatkan efektivitas komunikasi dan kolaborasi, ada pula dampak negatif yang disoroti, seperti *technostress*, *overload* informasi, dan konflik yang mempengaruhi produktivitas dan keseimbangan kerja-hidup. Berbagai penelitian menekankan perlunya pemahaman lebih dalam terkait manajemen teknologi di tempat kerja, kebijakan yang jelas, dan panduan efisien dalam penggunaan teknologi tersebut untuk meminimalkan dampak negatifnya pada kesejahteraan mental dan produktivitas

para pekerja. Selain itu, pengembangan alat ukur dan penelitian yang lebih luas dan representatif diperlukan untuk memahami secara lebih komprehensif hubungan antara penggunaan teknologi, dampak stres, dan kinerja kerja. Adapun karya ilmiah yang penulis maksud pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1.	<i>Instant messaging, interruptions, stress and work performance</i> [10].	Penelitian sebelumnya mencoba menentukan pengaruh penggunaan <i>Instant Messengers</i> (IM) di tempat kerja. Tetapi penulis pada penelitian ini ingin membandingkan hasil penelitian dengan penelitian sebelumnya untuk menemukan persamaan dan perbedaan.	Penelitian ini menemukan bahwa penggunaan yang efisien dari <i>Instant Messengers</i> (IM) dapat meningkatkan kinerja, berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya yang mencatat dampak negatif pada penggunaan IM di tempat kerja.	Penelitian terbatas pada 416 profesional dan hanya mempertimbangkan IM sebagai sumber potensial <i>technostress</i> . Diperlukan sampel lebih besar dan model variabel yang lebih komprehensif untuk pemahaman yang lebih baik.	Menurut penelitian ini meski penggunaan IM ditempat kerja menimbulkan stress tetapi berarti mengganggu kinerja kerja jika diterapkan manajemen yang tepat. IM jika digunakan secara tepat akan meningkatkan produktivitas.	Penggunaan IM di tempat kerja tidak selalu berdampak negatif pada kinerja kerja. Meskipun IM menyebabkan stres teknologi, dengan manajemen yang baik efek positifnya akan lebih besar dibandingkan dengan efek negatifnya.
2.	<i>A communication overload scale for use with mobile instant messaging in work management</i> [12].	Penelitian ini membandingkan dampak negatif <i>technostress</i> dari komunikasi berlebihan melalui <i>Mobile Instant Messaging</i> dalam konteks pekerjaan, berbeda dari penelitian sebelumnya yang lebih umum tentang penggunaan teknologi komunikasi di tempat kerja.	Penelitian ini mencoba memahami pengaruh dari "informasi berlebihan" pada MIM, sementara penelitian sebelumnya berfokus pada "komunikasi berlebihan".	Penelitian mengukur "komunikasi berlebihan" dalam menggunakan MIM. Namun, relevansinya terhadap populasi kerja lebih luas diragukan karena sampel hanya terdiri dari 200 mahasiswa MBA.	Penelitian ini bertujuan membuat skala untuk mengukur "komunikasi berlebihan" pada pesan instan dengan kemungkinan untuk berhubungan dengan kesehatan mental. Skala ini dapat membantu dalam mengukur dampak "komunikasi berlebihan" terhadap kesejahteraan mental.mempengaruhi karyawan.	Penelitian ini menelusuri peran pesan instan dalam organisasi dan bisnis, penggunaan untuk membentuk komunikasi dan komunitas virtual global. Namun, penekanannya pada potensi "komunikasi berlebihan" dari penggunaan ini juga menggarisbawahi dampaknya terhadap <i>technostress</i> di lingkungan kerja.

No.	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
3.	<i>A modern disease of adaptation...”? Technostress and academic librarians working in digital scholarship at ARL Institutions</i> [13].	Penelitian ini membandingkan <i>technostress</i> di lingkungan kerja, khususnya pada perpustakaan akademik. Fokusnya adalah bagaimana <i>technostress</i> memengaruhi pustakawan yang menangani bidang seperti digital scholarship.	Penelitian ini fokus pada pustakawan di bidang digital <i>scholarship</i> menyoroti bahwa <i>technostress</i> bukan isu utama, tetapi beberapa organisasi membantu mengurangi kelelahan dan beban kerja bagi pustakawan tersebut.	Pertanyaan muncul tentang sejauh mana teknik pengukuran <i>technostress</i> yang digunakan dalam penelitian dapat mencakup pengalaman <i>technostress</i> yang kompleks. Selain itu, temuan penelitian ini terbatas karena hanya melibatkan pustakawan dari Institusi Asosiasi Perpustakaan sebagai populasi studi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>technostress</i> tidak dijadikan masalah utama bagi orang yang bekerja pada bidang ini. Beberapa organisasi yang membuat pustakawan bekerja di bidang ini merasa lebih terbebani dan lelah.	Penelitian menemukan alat pengukur <i>technostress</i> yang divalidasi tidak menyoroti <i>technostress</i> sebagai masalah utama bagi pustakawan. Namun, ada faktor-faktor organisasi yang dapat berkontribusi pada perasaan beban kerja yang berlebihan dan kelelahan karyawan.
4.	<i>Adaptation and Validation of Technostress Creators and Technostress Inhibitors Inventories in a Spanish-Speaking Latin American Country</i> [14].	Ada perbedaan yang jelas antara penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) pada organisasi di dunia dan efek <i>technostress</i> yang dialami oleh para karyawan. Walaupun ICT telah diakui secara luas ada beberapa kekhawatiran yang meningkat tentang efek negatif <i>technostress</i> pada pekerja dan organisasi.	Penelitian ini tentang <i>technostress</i> belum banyak dilakukan di Amerika Latin menunjukkan bahwa beberapa orang masih kurang paham dampak <i>technostress</i> pada pekerjaan. Dampak dari <i>technostress</i> telah banyak diteliti di tempat lain. Dengan mengubah dan menvalidasi alat ukur untuk <i>technostress</i> di Peru.	<i>Technostress Inhibitors Inventory</i> tidak terlalu konsisten tetapi <i>Technostress Creators Inventory</i> menunjukkan bahwa validitas kualitas yang tinggi. Menunjukkan bahwa penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami komponen yang menghambat <i>technostress</i> .	Penelitian ini menunjukkan beberapa faktor mekanisme dari <i>technostress</i> yang efektif untuk mengurangi <i>technostress</i> berbeda-beda. Oleh karena itu, beberapa kebutuhan untuk mengidentifikasi mekanisme yang paling sesuai dengan konteks Amerika Latin.	ICT meningkatkan efisiensi organisasi global, namun juga menimbulkan tekanan teknologi pada pekerja. Penelitian menunjukkan beragam faktor yang menyebabkan <i>technostress</i> di berbagai wilayah dengan metode yang dapat bervariasi berdasarkan konteks budaya.
5.	<i>Excessive SNS use at work,</i>	Penelitian ini membandingkan dampak	Penelitian ini menggunakan teori	Pertanyaan muncul mengenai apakah	Penelitian ini menegaskan penggunaan berlebihan	SNS berlebihan di tempat kerja dapat

No.	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	<i>technological conflicts and employee performance: A social-cognitive-behavioral perspective</i> [15].	penggunaan berlebihan <i>Social Networking Sites</i> (SNS) pada kinerja pekerja. Sementara penelitian sebelumnya menekankan manfaat positif SNS seperti komunikasi dan kolaborasi, penelitian ini mengeksplorasi sisi negatif SNS yang dapat mempengaruhi produktivitas..	kognitif-perilaku dan sosial-kognitif untuk melihat bagaimana penggunaan berlebihan SNS dapat menimbulkan masalah di tempat kerja, menyebabkan konflik dan kinerja yang buruk.	metode pengukuran menjangkau semua kemungkinan konflik di media sosial terhadap kinerja. Hasil yang tidak mendukung hubungan antara keduanya menimbulkan pertanyaan tentang faktor lain yang memengaruhi hubungan tersebut.	media sosial akan merugikan kinerja kerja dan memicu konflik emosional. Dengan ini akan memberikan gambaran jelas tentang dampak negatifnya, mengidentifikasi penyebab dan konsekuensinya secara rinci.	menimbulkan konflik dan menurunkan produktivitas. Studi di China menegaskan kecuali untuk hubungan konflik dan kinerja kerja. Penemuan ini membantu perusahaan mengatasi dampak buruk SNS demi kinerja karyawan yang lebih baik.
6.	<i>Mobile instant messaging techno-stressors: Measurement, dimensionality, and relationships with type of usage</i> [16].	Penggunaan aplikasi <i>Mobile Instant Messaging</i> (MIM) yang populer memungkinkan interaksi dengan beragam tujuan. Namun, penelitian menunjukkan bahwa penggunaannya juga bisa menimbulkan <i>technostress</i> akibat tuntutan yang berlebihan.	Penggunaan pesan instan untuk hubungan pribadi cenderung terkait dengan dampak negatif <i>technostress</i> , sementara penggunaan terkait pekerjaan dan aktivitas sosial bisa berhubungan dengan dampak positif <i>technostress</i> dari pesan instan.	Apakah sampel 1.259 orang di Spanyol dapat mewakili populasi global? Ada faktor lain yang memengaruhi <i>technostress</i> ? Penelitian ini juga mengeksplorasi dampak <i>technostress</i> secara menyeluruh pada kesehatan fisik dan mental.	Hasil penelitian ini membuat alat ukur multidimensional khusus untuk <i>technostress</i> MIM dan menemukan perbedaan berdasarkan tujuan pengguna. Penelitian ini memberikan informasi penting untuk mendorong para pengguna aplikasi MIM yang sehat dan mempertimbangkan efek <i>technostress</i> .	Penggunaan <i>Mobile Instant Messaging</i> (MIM) semakin populer, tetapi penelitian ini menunjukkan dapat menimbulkan <i>technostress</i> . Studi menemukan dampaknya bervariasi tergantung pada tujuan penggunaannya,
7.	<i>Social media overload, exhaustion, and use discontinuance: Examining the</i>	Penelitian ini fokus pada fenomena <i>discontinuance</i> penggunaan media sosial akibat <i>overload</i> . Tujuannya memahami hubungan antara <i>overload</i> yang	Penelitian ini bertujuan untuk menambah hubungan antara <i>overload</i> dengan <i>discontinuance</i> di media sosial. Meskipun sudah	Ada beberapa muncul pertanyaan tentang validitas dan reliabilitas instrument yang digunakan untuk mengukur dimensi	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>overload</i> media sosial terdiri dari <i>overload</i> sistem fitur, informasi, dan sosial yang saling terkait.	Penelitian ini berfokus pada <i>discontinuance</i> penggunaan media sosial dan <i>overload</i> fitur, informasi, dan sosial. Temuan

No.	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	<i>effects of information overload, system feature overload, and social overload</i> [17].	dialami pengguna dengan perilaku <i>discontinuance</i> . Studi ini membandingkan penggunaan media sosial berlanjut dengan <i>discontinuance</i> sebagai dampak dari <i>overload</i> yang dirasakan.	banyak penelitian telah dilakukan tentang penggunaan media sosial masih kurang pengetahuan tentang <i>overload</i> mempengaruhi <i>discontinuance</i> di media sosial.	<i>overload</i> . Fakta bahwa Sebagian besar sampel penelitian berasal dari pengguna Facebook kemudian muncul generalisasi temuan ini ke <i>platform</i> media sosial lain.	Keterkaitan ini membuat pengguna menjadi lelah dan akhirnya berhenti menggunakan media sosial.	menunjukkan bahwa <i>overload</i> saling berkaitan, menyebabkan kelelahan dan pada akhirnya berhenti menggunakan media sosial. Penelitian juga mengulas <i>technostress</i> dan ketidakhadiran dalam lingkungan media sosial.
8.	Pengaruh Dari <i>Technostress</i> Dan Sosial Media <i>Use</i> Terhadap <i>Psychological Well-Being</i> [18].	Penelitian ini membandingkan pengaruh dua komponen yaitu <i>technostress</i> dan penggunaan media sosial terhadap Kesehatan mental dan bagaimana penggunaan media sosial dan teknologi mempengaruhi kesejahteraan mental para pekerja di tempat kerja merupakan tujuan dari penelitian ini.	Teknologi mempunyai dampak negatif dan media sosial memiliki efek positif pada kesehatan mental. Dampaknya yang muncul tergantung pada apakah teknologi tersebut menimbulkan stres atau memberikan manfaat.	Ada beberapa hal yang perlu dilihat kembali. Beberapa pertanyaan tentang ukuran sampel yang cukup yaitu 50 orang dan apakah sudah menunjukkan populasi secara luas.	Penggunaan teknologi di tempat kerja dapat berdampak berbeda pada kesehatan mental karyawan. Tetapi <i>technostress</i> berdampak negatif pada karyawan sementara penggunaan media sosial berdampak positif.	Penelitian ini berfokus pada pengaruh <i>technostress</i> dan penggunaan media sosial terhadap kesehatan mental karyawan di PT Shopee Jakarta. Hasilnya menunjukkan bahwa <i>technostress</i> memiliki dampak negatif, sementara penggunaan media sosial berhubungan dengan dampak positif terhadap kesehatan mental para karyawan.
9.	Pengaruh <i>Technostress</i> Dan Efikasi Diri	Penelitian ini membandingkan pengaruh <i>technostress</i> dan efikasi diri	Penelitian ini meneliti hubungan antara <i>technostress</i> dan efikasi	Kritik terhadap penelitian ini yaitu penggunaan kuesioner	Penelitian ini mengonfirmasi bahwa <i>technostress</i> dan efikasi	Penelitian ini menemukan bahwa <i>technostress</i> dan

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	Terhadap Kinerja Guru SMA Negeri Kecamatan Tapos[19].	terhadap kinerja guru. Tujuannya adalah memahami kontribusi kedua faktor tersebut pada kinerja guru dan menilai dampak relatifnya terhadap kinerja para guru.	kinerja guru. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang memperhatikan aspek lain penemuan ini menyoroti bahwa <i>technostress</i> dan efikasi diri berperan penting dalam meningkatkan kinerja para guru.	sebagai metode pengukuran efek <i>technostress</i> dan efikasi diri, serta sampel yang terbatas pada guru SMA di satu kecamatan, sehingga hasilnya mungkin tidak bisa secara umum diterapkan.	diri berdampak positif pada kinerja guru, sesuai dengan penelitian sebelumnya. Terbukti bahwa faktor-faktor tersebut memengaruhi kualitas pembelajaran terutama selama pandemi dan pembelajaran online.	tingkat efikasi diri berkontribusi positif terhadap kinerja guru. Hasil ini menekankan bahwa pentingnya memahami serta mengelola <i>technostress</i> dan tingkat efikasi diri guru dalam upaya meningkatkan kualitas pembelajaran.
10.	Produktivitas <i>Remote Working</i> : Adaptasi Karyawan Terhadap <i>Technostress</i> Dan <i>Work Life Balance</i> [20].	Penelitian ini melihat dampak kerja jarak jauh pada produktivitas, <i>technostress</i> dan keseimbangan kerja hidup karyawan. Banyak perusahaan menerapkan <i>remote working</i> , tujuan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana pola kerja ini memengaruhi aspek-aspek tersebut bagi para karyawan.	<i>Work from home</i> dianggap sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas hidup para kerja karyawan. Penelitian ini menemukan penggunaan teknologi ketika bekerja dari rumah dapat menyebabkan <i>technostress</i> dan berdampak pada produktivitas serta keseimbangan <i>work life</i> .	Penelitian ini mengukur <i>technostress</i> dan mengkaji dampaknya pada produktivitas serta keseimbangan <i>work-life</i> . Namun, kelemahan penelitian ini terkait dengan ketergantungan pada model analisis PLS-SEM.	Penelitian ini menekankan bahwa <i>remote working</i> awalnya meningkatkan kualitas hidup kerja, namun dampak <i>technostress</i> pada keseimbangan <i>work-life</i> dan produktivitas perlu diperhatikan. Penting untuk menjaga produktivitas dan kesiapan karyawan dalam menghadapi teknologi di kehidupan kerja.	Penggunaan teknologi dalam pekerjaan jarak jauh bisa menyebabkan stres teknologi yang berpengaruh pada produktivitas dan keseimbangan <i>work-life</i> . Karyawan sangat perlu keterampilan teknologi yang baik untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

## **2.2.Landasan Teori**

### **2.2.1 *Instant Messengers (IM) use at work***

*Instant Messengers (IM)* merupakan aplikasi perangkat lunak komunikasi untuk bertukar pesan, gambar, video maupun jenis informasi lain secara instan melalui jaringan komputer atau internet. IM mempunyai fitur seperti notifikasi pesan, kontak atau daftar orang dan sering mendukung komunikasi secara suara atau video[21]. Zaman *modern* ini para karyawan milenial menghadirkan perubahan dalam pola pikir komunikasi di tempat kerja. Karyawan zaman sekarang cenderung lebih nyaman dengan komunikasi digital. Hal ini mendorong penggunaan *platform* seperti *instant messenger (IM)* sebagai alat komunikasi informal yang efektif. Tujuannya bukan hanya untuk menciptakan hubungan kerja yang baik, tetapi untuk meningkatkan kerjasama antara karyawan sehingga mendukung kerja yang baik[22].

### **2.2.2 *Work Interruption***

*Work Interruption* atau gangguan kerja merupakan hal yang terjadi pada pekerjaan yang sedang dilaksanakan di mana pekerjaan utama berhenti karena adanya peralihan atau gangguan dari tugas yang sedang dikerjakan ke tugas lain. Aktivitas ini dapat muncul dalam bentuk panggilan telepon, pesan, pertanyaan atau alarm yang secara spesifik ditujukan kepada para karyawan dan memaksa untuk meninggalkan tugas utama untuk sementara waktu[23].

### **2.2.3 *Technology overload***

*Technology overload* atau kelebihan teknologi merupakan kondisi penambahan teknologi baru dimana manfaat tambahan yang berkurang atau menjadi negatif. Banyak hal yang muncul ketika berlebihan menggunakan teknologi seperti tingkat stres yang berlebihan dan kelelahan[17]. Meskipun teknologi merupakan akses yang cepat dalam informasi tetap harus dibatasi karena akan menimbulkan rasa ketergantungan yang berkepanjangan. Penggunaan teknologi yang berlebihan dapat menyebabkan kelebihan beban kerja dan akan menimbulkan konsekuensi psikologis[24].



#### **2.2.4 Technological Complexity**

*Technological Complexity* atau kompleksitas teknologi merupakan ukuran kemampuan pengguna sistem dan mempersepsikan sistem ini mudah untuk dipahami atau sulit dipahami[25]. Kompleksitas teknologi dapat memberikan dukungan kepada para karyawan yang mendukung kinerja perusahaan[26]. Namun ada juga yang menganggap kompleksitas teknologi memunculkan stres untuk para karyawan[20].

#### **2.2.5 Work Performance**

Performa merupakan tingkat kesuksesan seseorang saat melakukan pekerjaannya[27]. Performa kerja merupakan pencapaian suatu kegiatan atau kebijakan dalam mencapai tujuan, visi dan misi perusahaan atau organisasi[28]. Dengan memberikan dukungan dan motivasi kepada para karyawan secara langsung para karyawan akan merasa dihargai[29].

#### **2.2.6 Technostress**

*Technostress* merupakan stres yang disebabkan pada penggunaan teknologi yang terus menerus kemudian menyebabkan masalah pada fisik dan psikologi[30]. Perilaku individu dapat diubah oleh penggunaan teknologi yang berlebihan dan ketidakmampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan akan semakin bergantung pada teknologi informasi[31]. Gejala yang ditimbulkan dari *technostress* yaitu ketidakmampuan untuk berfokus pada suatu permasalahan, marah dan perasaan yang tidak mampu dikendalikan[32].

#### **2.2.7 Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting pada upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja karyawan salah satu faktor utama yang akan mempengaruhi kemajuan para perusahaan atau organisasi[33]. Kemudian ada faktor penting dalam menentukan kinerja karyawan dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan pada lingkungan adalah gaya kepemimpinannya[34].

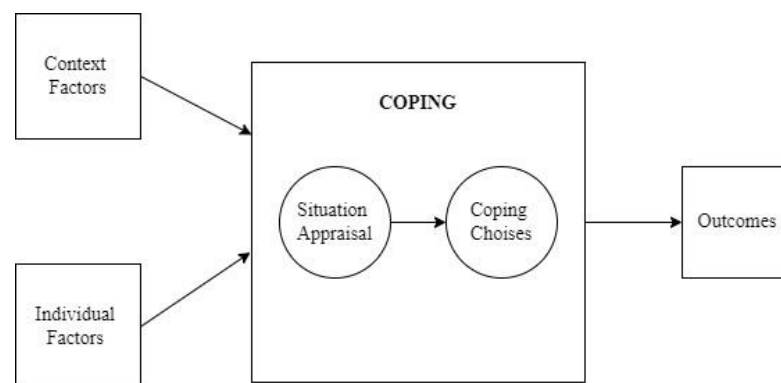
#### **2.2.8 Media sosial**

Media sosial merupakan cara untuk berkomunikasi secara langsung atau melalui surat. Tetapi setelah Napoleon Bonaparte menemukan mesin cetak,

komunikasi dari satu daerah ke daerah lain terus meningkat[35]. Media sosial yang sering digunakan yaitu WhatsApp, Instagram, Youtube, dan TikTok karena lebih efektif dibandingkan dengan media-media lain seperti media cetak, brosur, dan iklan TV[36].

### 2.2.9 *Transactional Theory of Stress and Coping*

Teori transaksional tentang stres dan coping menyatakan karakteristik lingkungan dan pribadi mempengaruhi proses *coping* melalui penilaian individu terhadap suatu situasi (terutama apakah itu ancaman yang beresiko atau tantangan yang memberikan memotivasi disebut dengan penilaian primer) dan pilihan respon *coping* yang dihasilkan (penilaian sekunder). Oleh karena itu, sumber daya individu membatasi pilihan-pilihan *coping*. Teori ini menunjukkan bahwa kategori ekspatriat yang berbeda memiliki sumber daya yang berbeda cenderung menilai stresor ekspatriasi secara berbeda dan mengatasi tantangan ekspatriasi secara berbeda[37].



Gambar 2.1 *Transactional Theory of Stress and Coping*

#### 2.2.9.1 *Context Factor*

Teori mengenai stres dan cara penanganannya menyoroti bahwa lingkungan sekitar dan aspek pribadi seseorang dapat memengaruhi cara individu menanggapi situasi khusus. Hal ini terkait dengan cara individu menilai situasi yang dihadapinya, apakah itu dianggap sebagai ancaman atau sebagai sesuatu yang dapat memotivasi[10].

### **2.2.9.2 *Individual Factors***

Menurut teori ini, atribut yang dimiliki oleh individu memengaruhi pendekatan dalam menghadapi situasi yang menimbulkan stres. Kemampuan dan karakteristik pribadi seseorang memainkan peran kunci dalam menentukan strategi penanganan yang dipilih untuk mengatasi tekanan. Faktor-faktor seperti kecakapan, pengalaman, serta pemahaman individu tentang diri sendiri mempengaruhi jenis strategi apa yang diterapkan untuk mengatasi atau menangani situasi yang menimbulkan stres[10].

### **2.2.9.3 *Situatiuon Appraisal***

Teori yang dibahas menyoroti bagaimana individu mengevaluasi situasi tertentu, mempengaruhi pendekatan yang dipilih dalam menangani stres. Penekanan pada penilaian individu terhadap situasi, apakah dianggap sebagai ancaman atau sebagai peluang untuk berkembang, memberikan gambaran tentang strategi penanganan yang dipilih untuk menghadapi situasi tersebut[10].

### **2.2.9.4 *Coping Choises***

Ketersediaan beragam strategi penanganan, difokuskan pada mengubah situasi yang memicu stres atau mengelola reaksi emosi, berperan penting dalam menentukan respons seseorang terhadap situasi yang dihadapi. Hal ini memungkinkan individu untuk memilih pendekatan yang paling sesuai dengan kebutuhan, baik untuk menangani sumber stres langsung atau untuk mengatur respon emosi terkait. Keberagaman pilihan strategi ini memengaruhi bagaimana individu merespons dan menanggapi situasi yang memicu stres dalam kehidupan sehari-hari[10].

### **2.2.9.5 *Outcomes***

Pilihan strategi penanganan stres, berpusat pada pemecahan masalah atau pengelolaan emosi, memainkan peran penting dalam dampak yang muncul saat menghadapi situasi yang menimbulkan tekanan. Pentingnya strategi yang dipilih tidak hanya terletak pada

penentuan hasil yang berbeda, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan dan individu, serta penilaian individu terhadap situasi tersebut. Bagaimana seseorang memandang situasi stres juga turut berperan dalam menentukan hasil yang mungkin terjadi[10].

#### **2.2.10 Structural Equation Modelling Partia Least Square (SEM-PLS)**

SEM (*Structural Equation Modelling*) merupakan Teknik analisis multivariat yang digunakan untuk menganalisis data yang mempunyai variabel banyak. Teknik analisis statistik yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel[38]. Kriteria evaluasi dua tahap pada permodelan PLS-SEM menilai model struktural setelah evaluasi model pengukuran. Model pengukuran harus memenuhi persyaratan evaluasi kualitas sebelum dijalankannya model struktural[39].

##### 1. *Measurement Model*

*Measurement model* merupakan bagian dari model PLS-SEM dengan menjelaskan hubungan antara variabel laten dengan indikatornya.

##### 2. *Assessment of Structural Model (Path Analysis)*

Struktur model merupakan komponen dari model PLS-SEM, dengan koefisien jalur yang tinggi menunjukkan kekuatan relatif setiap elemen pada konstruk tertentu berdasarkan model yang dikembangkan untuk mencapai keberlanjutan[39].

#### **2.2.11 Variabel Independen dan Dependen**

Variabel eksogen (independen) adalah variabel yang variabilitasnya perkiraan yang ditentukan oleh alasan yang ada di luar model. Variabel endogen (dependen) adalah variabel yang dapat dijelaskan oleh variabel eksogen dan endogen yang berada di dalam sistem. Variabel endogen merupakan variabel yang berkaitan dengan kumpulan variabel tertentu dan dikonsepsikan sebagai variabel bebas dalam hubungannya dengan variabel yang lain[40].

### 2.2.12 Evaluasi Model

Pada evaluasi model ada dua tahapan model pengukuran yang digunakan yaitu model pengukuran (*Outer Model*) dan model struktur (*Inner Model*). Tujuan dari dua tahap evaluasi model yaitu:

#### 1. *Outer model*

Model pengukuran mempunyai tujuan mewakili hubungan antar konstruk dan variabel indikatornya yang sesuai[40]. Merancang model pengukuran (*Outer model*) yaitu merancang hubungan variabel laten dengan indikatornya[41].

##### a. Uji Validitas Konvergen

Uji Validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner[42]. Uji validitas mempunyai validitas konvergen jika nilai loading faktor  $> 0,7$ . Jika mempunyai nilai  $> 0,7$  maka disimpulkan semua indikator yang memenuhi kriteria validitas konvergen[40].

##### b. Uji Validitas Diskriminan

Uji Validitas Diskriminan merupakan uji validitas konstruk dengan memperkirakan ukuran indikator dari setiap blok. Validitas Diskriminan dapat dilihat dengan membandingkan nilai *Cross Loading* dengan korelasi antar konstruk lain[43].

##### c. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat ukur yang dapat dipercaya sehingga uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur[44]. Alat ukur dikatakan reliabel jika mendapatkan hasil yang sama walaupun dilakukan pengukuran berkali-kali[44].

#### 2. *Inner model*

*Outer Model* menyatakan hasil baik, langkah selanjutnya mengevaluasi hasil PLS-SEM untuk menilai model struktural (*Inner Model*). *Inner Model* dianalisis untuk menemukan bukti agar

mendukung model teoritis[45]. Merancang model struktural (*Inner model*) yaitu merancang hubungan variabel laten pada PLS dengan didasarkan pada hipotesis penelitian[46].

Hipotesis merupakan jawaban sementara pada permasalahan penelitian. Faktor penting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan penelitian yaitu pada hasil pengujian hipotesis seperti penyusunan, pengujian, dan interpretasi hasil[47]. Kemudian setelah data terkumpul dan dicermati, tahap selanjutnya yaitu membedakan antara penjelasan yang tidak sesuai dengan penjelasan yang ada atau cocok (*sufficient explanation*)[48].

### 2.2.13 Skala Likert

Skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomenasosial. *Skala likert* menggunakan beberapa butir pertanyaan untuk mengukur perilaku individu dengan merespons 7 titik pilihan pada setiap butir pertanyaan, Sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup tidak setuju, ragu-ragu, cukup setuju, setuju, sangat setuju[10]. Pada penelitian ini Skala *Likert* yang akan digunakana dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Bobot *Skala Likert*

Skala	Skor
Sangat Tidak Setuju	7
Tidak Setuju	6
Cukup Tidak Setuju	5
Ragu-ragu	4
Cukup Setuju	3
Setuju	2
Sangat Setuju	1