

---

## EKSPLORASI FENOMENA TECHNOSTRESS DAN DIGITAL BURNOUT: STUDI KASUS BEBAN KERJA DIGITAL PADA KARYAWAN PENGGUNA MEDIA SOSIAL DAN PLATFORM E-COMMERCE

Dina Tariyani<sup>1)</sup>, Deby Aisyah Rj Nur<sup>2)</sup>, Novi Peramasari<sup>3)</sup>

Universitas Muhammadiyah Jambi<sup>1)2)3)</sup>

dilayantijbi@gmail.com<sup>1)</sup>, debyaisyah@umjambi.ac.id<sup>2)</sup>, noviperamasari@umjambi.ac.id<sup>3)</sup>

Penulis Korespondensi: dilayantijbi@gmail.com

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis fenomena technostress dan digital burnout pada karyawan pengguna media sosial dan platform e-commerce. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus terhadap lima informan yang dipilih secara purposif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman (1994), yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja digital yang tinggi, tuntutan respons real-time, serta kaburnya batas antara kehidupan kerja dan pribadi menjadi faktor utama munculnya technostress. Kondisi ini dapat berkembang menjadi digital burnout yang ditandai dengan kelelahan emosional, kejenuhan terhadap aktivitas digital, serta penurunan motivasi kerja.*

*Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat telah mendorong organisasi untuk memanfaatkan media sosial dan platform e-commerce sebagai sarana utama dalam menjalankan aktivitas bisnis. Kondisi tersebut menuntut karyawan untuk selalu terhubung dengan perangkat digital, memantau informasi secara berkelanjutan, serta memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan pelanggan. Tuntutan tersebut memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja, namun di sisi lain juga berpotensi menimbulkan tekanan psikologis yang berkepanjangan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa intensitas penggunaan teknologi yang tinggi, volume informasi yang terus meningkat, serta ekspektasi ketersediaan kerja di luar jam operasional menjadi faktor yang memperkuat munculnya technostress dan digital burnout. Selain itu, kurangnya pengelolaan waktu kerja dan rendahnya kemampuan dalam mengatur batas penggunaan teknologi turut memengaruhi tingkat kelelahan yang dialami karyawan. Oleh karena itu, organisasi perlu menerapkan strategi manajemen sumber daya manusia yang mampu menciptakan keseimbangan antara pemanfaatan teknologi dan kesejahteraan karyawan melalui pengaturan beban kerja, dukungan organisasi, serta peningkatan kesadaran terhadap kesehatan mental di lingkungan kerja digital.*

**Kata kunci:** *Technostress, Digital Burnout, Manajemen Sumber Daya Manusia, E-commerce.*

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the phenomena of technostress and digital burnout among employees who use social media and e-commerce platforms in their work activities. The research employed a qualitative descriptive approach using a case study method involving five informants selected through purposive sampling. Data were collected through in-depth interviews and analyzed using the Miles and Huberman (1994) model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that high digital workloads, real-time response demands, and the blurred boundaries between work and personal life are the primary factors contributing to technostress. This condition can develop into digital burnout, characterized by emotional exhaustion, fatigue toward digital activities, and decreased work motivation.*

*The rapid development of digital technology has encouraged organizations to utilize social media and e-commerce platforms as primary tools for conducting business activities. This situation requires employees to remain constantly connected to digital devices, continuously monitor information, and respond quickly to customer needs. While these demands can enhance work efficiency and productivity, they may also create prolonged psychological pressure. The findings reveal that intensive technology use,*

---

*increasing volumes of information, and expectations of work availability beyond regular working hours further contribute to the emergence of technostress and digital burnout. In addition, inadequate work-time management and limited ability to establish boundaries in technology usage significantly influence the level of fatigue experienced by employees. Therefore, organizations need to implement human resource management strategies that promote a balance between technology utilization and employee well-being through workload regulation, organizational support, and increased awareness of mental health in the digital workplace.*

**Keywords:** *Technostress, Digital Burnout, Human Resource Management, E-commerce*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam era globalisasi telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam dunia kerja yang semakin dinamis dan kompetitif. Transformasi digital yang terjadi saat ini tidak hanya mengubah cara individu berkomunikasi, tetapi juga mengubah pola kerja, sistem organisasi, serta strategi bisnis secara menyeluruh. Organisasi modern dituntut untuk mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perkembangan teknologi agar tetap relevan dan mampu bersaing di tengah pasar global yang terus berkembang. Dalam konteks ini, penggunaan teknologi digital menjadi bagian utama dalam menjalankan aktivitas operasional maupun pengambilan keputusan strategis. Salah satu bentuk nyata dari transformasi digital tersebut adalah meningkatnya penggunaan media sosial dan platform e-commerce sebagai sarana utama dalam kegiatan pemasaran, pelayanan pelanggan, serta pengelolaan bisnis. Media sosial tidak lagi sekadar digunakan sebagai alat komunikasi, melainkan telah berkembang menjadi platform strategis untuk membangun citra merek, menjangkau konsumen secara luas, serta meningkatkan interaksi dengan pelanggan secara real-time. Di sisi lain, e-commerce memungkinkan terjadinya transaksi bisnis tanpa batasan geografis, sehingga memperluas peluang pasar sekaligus meningkatkan intensitas persaingan. Kondisi ini menuntut organisasi untuk memanfaatkan teknologi secara optimal agar mampu mempertahankan keberlanjutan bisnisnya.

Selain itu, penggunaan media sosial sebagai alat kerja juga turut memperbesar kompleksitas pekerjaan. Karyawan tidak hanya dituntut untuk menghasilkan konten yang menarik, tetapi juga harus mampu merespons pelanggan secara cepat, memantau interaksi secara terus-menerus, serta mengikuti tren yang berubah dengan sangat cepat. Tuntutan ini menjadikan pekerjaan lebih dinamis, namun juga lebih menguras energi mental dan emosional. Karyawan seringkali merasa tidak memiliki waktu istirahat yang cukup karena harus selalu siaga dalam menghadapi berbagai aktivitas digital. Fenomena

---

lain yang muncul akibat penggunaan teknologi dalam pekerjaan adalah kaburnya batas antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (*work-life boundary blur*). Dalam kondisi ini, karyawan tetap terhubung dengan pekerjaan meskipun berada di luar jam kerja, sehingga mengurangi kualitas waktu istirahat dan kehidupan sosial mereka. Penelitian dalam Jurnal EDUNOMIKA (2023) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi secara terus-menerus membuat individu sulit untuk benar-benar melepaskan diri dari pekerjaan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kesehatan mental.

Apabila kondisi tersebut berlangsung dalam jangka waktu yang panjang, maka dapat memicu munculnya *digital burnout*. Ardiani et al. (2024) menyatakan bahwa *burnout* merupakan kondisi kelelahan emosional yang disebabkan oleh tekanan kerja yang berkelanjutan, yang ditandai dengan kejenuhan, penurunan motivasi, serta berkurangnya produktivitas kerja. *Digital burnout* secara khusus berkaitan dengan kelelahan yang disebabkan oleh paparan teknologi secara terus-menerus, yang membuat individu merasa jenuh, lelah, dan kehilangan semangat dalam bekerja. Dalam perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), fenomena *technostress* dan *digital burnout* menjadi isu yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kinerja, produktivitas, serta kesejahteraan karyawan. Organisasi yang tidak mampu mengelola dampak negatif dari penggunaan teknologi berpotensi mengalami penurunan kinerja karyawan, meningkatnya tingkat *turnover*, serta menurunnya kepuasan kerja. Murti et al. (2024) juga menegaskan bahwa tekanan kerja berbasis teknologi dapat berdampak pada penurunan kinerja apabila tidak dikelola dengan baik melalui kebijakan dan strategi yang tepat.

Oleh karena itu, organisasi perlu memahami secara mendalam bagaimana penggunaan teknologi memengaruhi kondisi psikologis karyawan, serta merancang strategi yang mampu menciptakan keseimbangan antara tuntutan kerja dan kesejahteraan individu. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pengaturan beban kerja, penerapan kebijakan *work-life balance*, serta peningkatan literasi digital karyawan agar mampu mengelola teknologi secara lebih efektif. Meskipun berbagai penelitian telah membahas *technostress* dan *burnout*, masih terbatas penelitian yang secara mendalam mengeksplorasi pengalaman karyawan pada pekerjaan berbasis media sosial dan *e-commerce*, khususnya dalam konteks beban kerja digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi fenomena *technostress* dan *digital burnout* pada karyawan yang bekerja di bidang *e-commerce* dan media sosial. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang

---

lebih komprehensif mengenai pengalaman karyawan dalam menghadapi tekanan kerja digital, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi di era digital.

## 2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena technostress dan digital burnout berdasarkan pengalaman subjektif karyawan dalam lingkungan kerja berbasis teknologi digital. Metode studi kasus digunakan untuk memberikan gambaran yang komprehensif dan kontekstual mengenai kondisi yang dialami oleh individu dalam situasi nyata, khususnya dalam pekerjaan yang berkaitan dengan media sosial dan platform e-commerce. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari lima informan yang memiliki peran berbeda dalam pekerjaan berbasis digital, yaitu admin e-commerce, social media specialist, customer service online, admin marketplace, dan content creator. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria yang digunakan antara lain: (1) bekerja secara aktif menggunakan teknologi digital sebagai alat utama dalam pekerjaan, (2) memiliki pengalaman kerja minimal tertentu dalam bidang tersebut, serta (3) terlibat langsung dalam aktivitas yang berkaitan dengan media sosial atau platform e-commerce. Dengan kriteria tersebut, diharapkan informan mampu memberikan informasi yang mendalam dan sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*). Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara lebih rinci mengenai pengalaman, persepsi, serta perasaan informan terkait technostress dan digital burnout yang mereka alami. Wawancara dilakukan secara langsung maupun melalui media online, disesuaikan dengan kondisi dan ketersediaan informan. Untuk menjaga konsistensi data, peneliti menggunakan pedoman wawancara yang bersifat semi-terstruktur, sehingga tetap memberikan ruang fleksibilitas dalam menggali informasi yang berkembang selama proses wawancara. Selain itu, peneliti juga melakukan pencatatan dan dokumentasi selama proses pengumpulan data untuk memastikan kelengkapan informasi yang diperoleh. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman (1994), yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan

penarikan kesimpulan.

Tahap reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, memfokuskan, serta menyederhanakan data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi informasi yang relevan dengan fokus penelitian serta mengelompokkan data berdasarkan tema-tema tertentu, seperti beban kerja digital, technostress, dan digital burnout. Selanjutnya, tahap penyajian data dilakukan dengan menyusun data dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis, serta didukung oleh tabel atau matriks untuk mempermudah pemahaman terhadap pola-pola yang muncul dalam data. Penyajian data bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antar variabel yang diteliti. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses menginterpretasikan data yang telah dianalisis untuk menemukan makna serta pola hubungan yang terjadi.

Kesimpulan yang dihasilkan bersifat sementara pada awalnya, namun akan terus diverifikasi selama proses analisis berlangsung hingga diperoleh hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan ulang terhadap data yang diperoleh untuk memastikan konsistensi dan keakuratan informasi. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi serta mampu menggambarkan fenomena yang diteliti secara objektif dan mendalam.

### 3. HASIL

#### 3.1 Reduksi Data

Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan proses seleksi, pemfokusan, serta penyederhanaan data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan informan. Data yang telah dikumpulkan kemudian diklasifikasikan ke dalam beberapa tema utama yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu beban kerja digital, tekanan respons cepat, kaburnya batas kerja (*work-life boundary blur*), serta kelelahan emosional. Proses reduksi data dilakukan secara sistematis dengan cara mengidentifikasi pola-pola yang muncul dari pernyataan informan, kemudian mengelompokkan pernyataan tersebut ke dalam kategori yang memiliki kesamaan makna. Pada tahap ini, peneliti juga menghilangkan informasi yang tidak relevan dengan fokus penelitian, sehingga data yang digunakan benar-benar mencerminkan

fenomena technostress dan digital burnout yang dialami oleh karyawan.

Selain itu, reduksi data juga bertujuan untuk mempermudah proses analisis selanjutnya dengan menyajikan data yang lebih terstruktur dan terfokus. Dengan adanya pengelompokan tema tersebut, peneliti dapat lebih mudah dalam memahami hubungan antara beban kerja digital dengan munculnya technostress serta dampaknya terhadap kondisi psikologis karyawan.

### 3.2 Penyajian Data

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

Informan	Pekerjaan	Bidang	Lama Kerja
A	Admin E-commerce	Fashion	2 Tahun
B	Social Media Specialist	Agency	3 Tahun
C	Customer Service	Retail	1,5 Tahun
D	Admin Marketplace	UMKM	2 Tahun
E	Content Creator	Brand Lokal	2,5 Tahun

**Tabel 3.2 Ringkasan Hasil Wawancara**

Kategori	Informan	Kutipan Wawancara
Intensitas Keterhubungan Digital	A	"HP tidak pernah lepas dari tangan."
Tuntutan Responsivitas	B	"Harus cepat balas."
Beban Emosional Kerja	C	"Capek secara mental."
Ketidajelasan Batas Kerja	D	"Tidak ada batas waktu."
Tekanan Adaptasi Konten	E	"Harus terus update tren."

Penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel dan narasi deskriptif untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai karakteristik informan serta temuan utama penelitian. Tabel 4.1 menunjukkan bahwa seluruh informan memiliki latar belakang pekerjaan yang berkaitan langsung dengan aktivitas digital, sehingga relevan dengan fokus penelitian. Sementara itu, Tabel 4.2 menggambarkan ringkasan pengalaman informan yang merepresentasikan tema-tema utama dalam penelitian. Melalui penyajian data ini, dapat terlihat bahwa setiap informan memiliki pengalaman yang berbeda, namun tetap memiliki kesamaan dalam hal tekanan kerja digital yang mereka alami. Kesamaan tersebut menunjukkan adanya pola umum yang dapat dijadikan dasar dalam menganalisis fenomena technostress dan digital burnout.

### 3.3 Deskripsi Hasil Wawancara

Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh informan mengalami tekanan kerja yang cukup signifikan akibat penggunaan teknologi digital yang intensif dalam

---

aktivitas pekerjaan sehari-hari. Tekanan tersebut tidak hanya berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan, tetapi juga berkaitan dengan tuntutan untuk selalu terhubung dengan perangkat digital serta merespons berbagai interaksi secara cepat dan tepat. Informan A mengungkapkan bahwa pekerjaannya menuntut dirinya untuk selalu siaga dalam merespons pelanggan. Ketergantungan terhadap perangkat digital, khususnya telepon genggam, menjadi sangat tinggi hingga perangkat tersebut tidak pernah terlepas, bahkan di luar jam kerja. Kondisi ini menunjukkan adanya integrasi yang kuat antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, sehingga batas antara keduanya menjadi kabur. Informan B dan E menyoroti adanya tekanan performa yang berkaitan dengan algoritma media sosial serta dinamika tren digital yang terus berubah. Mereka merasa dituntut untuk selalu aktif, konsisten, dan kreatif dalam menghasilkan konten maupun merespons audiens. Tekanan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga psikologis, karena keberhasilan pekerjaan sangat dipengaruhi oleh tingkat interaksi, jumlah *engagement*, serta respons pengguna terhadap konten yang dibuat.

Namun, Informan C dan D lebih menekankan pada aspek kelelahan emosional yang mereka alami. Interaksi yang intens dengan pelanggan, terutama dalam menghadapi keluhan dan komplain, menyebabkan munculnya tekanan mental yang cukup berat. Selain itu, jam kerja yang tidak menentu serta tingginya tuntutan pelayanan memperburuk kondisi tersebut, sehingga mereka merasa sulit untuk mendapatkan waktu istirahat yang cukup. Kemudian, sebagian besar informan menyatakan bahwa tekanan kerja tidak hanya terjadi selama jam kerja, tetapi juga di luar jam kerja. Notifikasi yang terus masuk, baik dari pelanggan maupun atasan, membuat mereka merasa tetap terikat dengan pekerjaan sepanjang waktu. Kondisi ini menimbulkan perasaan tidak tenang, sulit berkonsentrasi, serta mengurangi kualitas waktu istirahat. Selain tekanan kerja, informan juga mengungkapkan adanya perubahan kondisi psikologis, seperti mudah merasa lelah, cepat jenuh, serta menurunnya motivasi kerja. Beberapa informan bahkan menunjukkan kecenderungan untuk menghindari aktivitas kerja digital karena telah mengasosiasikan pekerjaan dengan tekanan yang berkelanjutan. Hal ini menunjukkan adanya indikasi awal dari digital burnout.

## 4. PEMBAHASAN

### 4.1 Beban Kerja Digital sebagai Pemicu Technostress

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja digital merupakan faktor utama yang memicu munculnya technostress pada karyawan. Beban kerja ini tidak hanya dilihat dari jumlah tugas yang harus diselesaikan, tetapi juga dari intensitas penggunaan teknologi dalam pekerjaan sehari-hari. Berdasarkan hasil wawancara, informan A dan B menunjukkan bahwa pekerjaan mereka menuntut keterlibatan yang terus-menerus dengan perangkat digital, seperti membalas pesan pelanggan, memantau performa akun, serta mengelola konten secara berulang tanpa jeda yang jelas.

Keadaan ini mencerminkan bahwa teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga meningkatkan kompleksitas kerja. Hal ini sejalan dengan pembahasan pada Bab II yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan beban kerja dan tekanan kerja karyawan. Suhardiman dan Saragih (2022) menegaskan bahwa penggunaan teknologi dalam pekerjaan dapat meningkatkan beban kerja sekaligus mengganggu keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*). Selain itu, beban kerja yang bersifat simultan juga meningkatkan beban kognitif, yang pada akhirnya memicu munculnya technostress.

### 4.2 Tekanan Respons Cepat dan Tuntutan Performa

Selain beban kerja, tekanan untuk memberikan respons secara cepat juga menjadi faktor penting dalam munculnya technostress. Dalam pekerjaan berbasis e-commerce dan media sosial, kecepatan respons menjadi indikator utama dalam menilai performa karyawan. Informan B dan E mengungkapkan bahwa mereka dituntut untuk selalu siap dalam merespons pesan atau interaksi yang masuk secara real-time. Kondisi ini memperkuat konsep technostress dalam tinjauan pustaka, di mana karyawan dihadapkan pada tuntutan untuk bekerja lebih cepat dan responsif. Murti et al. (2024) menyatakan bahwa penggunaan teknologi yang intensif dapat meningkatkan tekanan kerja serta memengaruhi kinerja karyawan. Tekanan untuk mempertahankan performa secara konsisten menyebabkan karyawan mengalami tekanan psikologis yang berkelanjutan, terutama ketika hasil kerja mereka secara langsung dipengaruhi oleh respons pengguna dan performa platform digital.

### 4.3 Kaburnya Batas Kerja (*Work-Life Boundary Blur*)

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah kaburnya batas antara

---

kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Informan A dan D menyatakan bahwa pekerjaan tidak memiliki batas waktu yang jelas, sehingga mereka tetap terhubung dengan pekerjaan meskipun berada di luar jam kerja. Kondisi ini sejalan dengan pembahasan dalam Bab II yang menunjukkan bahwa penggunaan teknologi secara terus-menerus membuat karyawan tetap terhubung dengan pekerjaan. Penelitian dalam Jurnal EDUNOMIKA (2023) menyatakan bahwa keterhubungan digital yang berkelanjutan menyebabkan individu sulit untuk benar-benar melepaskan diri dari pekerjaan, sehingga mengganggu waktu istirahat. Akibatnya, keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi menjadi terganggu. Karyawan tidak memiliki waktu pemulihan yang cukup, yang pada akhirnya meningkatkan risiko kelelahan kerja serta tekanan psikologis. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi telah mengubah batas tradisional antara ruang kerja dan kehidupan pribadi menjadi semakin tidak jelas.

#### **4.4 Kelelahan *Emosional* sebagai Indikator Digital Burnout**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelelahan emosional merupakan salah satu dampak utama dari pekerjaan berbasis digital. Informan C mengungkapkan bahwa interaksi dengan pelanggan yang berlangsung secara terus-menerus menyebabkan kelelahan mental yang signifikan. Kondisi ini sejalan dengan konsep digital burnout dalam tinjauan pustaka. Ardiani et al. (2024) menyatakan bahwa burnout ditandai dengan kelelahan emosional, kejenuhan, serta penurunan motivasi kerja. Dalam konteks penelitian ini, kelelahan emosional muncul akibat tekanan kerja yang berkelanjutan serta intensitas interaksi digital yang tinggi. Selain itu, penggunaan teknologi yang terus-menerus juga memperparah kondisi kelelahan tersebut. Karyawan tidak hanya mengalami kelelahan secara fisik, tetapi juga secara mental dan emosional, sehingga memengaruhi motivasi serta keterlibatan mereka dalam pekerjaan.

#### **4.5 Transformasi Technostress menjadi Digital Burnout**

Temuan penelitian menunjukkan bahwa technostress yang tidak dikelola dengan baik akan berkembang menjadi digital burnout. Kondisi ini terjadi ketika tekanan kerja digital berlangsung dalam jangka waktu yang panjang tanpa adanya mekanisme pemulihan yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa technostress merupakan faktor yang dapat memicu burnout apabila berlangsung secara berkelanjutan. Ardiani et al. (2024) juga menegaskan bahwa tekanan kerja yang terus-menerus dapat berkembang menjadi kelelahan emosional yang lebih serius. Dalam

---

penelitian ini, informan menunjukkan adanya gejala burnout seperti kelelahan mental, kejenuhan terhadap pekerjaan digital, serta penurunan motivasi kerja. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa technostress merupakan tahap awal yang, apabila tidak ditangani, akan berkembang menjadi digital burnout.

#### **4.6 Implikasi terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia**

Dalam perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki peran penting dalam mengelola dampak penggunaan teknologi terhadap karyawan. Tekanan kerja digital yang tidak terkelola dapat berdampak pada penurunan kinerja serta kesejahteraan karyawan. Murti et al. (2024) menyatakan bahwa tekanan kerja berbasis teknologi dapat menurunkan kinerja karyawan apabila tidak dikelola dengan baik. Selain itu, Suhardiman dan Saragih (2022) juga menekankan pentingnya menjaga keseimbangan antara tuntutan kerja dan kehidupan pribadi untuk mengurangi tekanan kerja. Oleh karena itu, organisasi perlu merancang kebijakan yang mampu mengelola beban kerja digital, seperti pengaturan jam kerja yang jelas, pembatasan komunikasi di luar jam kerja, serta pemberian dukungan kepada karyawan dalam menghadapi tuntutan teknologi. Dengan demikian, pengelolaan technostress dan digital burnout menjadi bagian penting dalam strategi MSDM untuk menjaga produktivitas dan kesejahteraan karyawan di era digital.

### **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa technostress merupakan fenomena nyata yang dialami oleh karyawan yang bekerja di bidang e-commerce dan media sosial. Technostress muncul sebagai akibat dari tingginya beban kerja digital yang harus ditangani secara terus-menerus, serta adanya tuntutan untuk memberikan respons secara cepat dalam setiap interaksi digital. Selain itu, kaburnya batas antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (*work-life boundary blur*) menjadi faktor yang memperparah kondisi tersebut. Karyawan tidak memiliki waktu istirahat yang jelas karena pekerjaan dapat muncul kapan saja melalui perangkat digital, sehingga menimbulkan tekanan psikologis yang berkelanjutan.

Dalam jangka panjang, technostress yang tidak dikelola dengan baik berkembang menjadi digital burnout. Kondisi ini ditandai dengan kelelahan emosional, kejenuhan terhadap pekerjaan digital, serta penurunan motivasi kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa dampak penggunaan teknologi dalam pekerjaan tidak hanya bersifat sementara,

tetapi juga dapat memengaruhi kondisi mental karyawan secara berkelanjutan. Dari perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia, hasil penelitian ini menegaskan bahwa organisasi perlu melakukan penyesuaian dalam mengelola sistem kerja digital, khususnya dalam mengatur beban kerja, batas waktu kerja, serta dukungan terhadap kesejahteraan karyawan, agar tidak menimbulkan dampak negatif yang berkepanjangan.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, baik kepada perusahaan maupun karyawan:

1. **Bagi perusahaan**, disarankan untuk menetapkan kebijakan kerja digital yang lebih jelas, terutama terkait dengan batas jam kerja dan pembagian tugas. Perusahaan juga perlu mempertimbangkan penerapan sistem kerja yang lebih terstruktur, seperti pembagian shift atau distribusi pekerjaan yang merata, agar beban kerja tidak terpusat pada satu individu. Selain itu, perusahaan disarankan menyediakan program dukungan psikologis, seperti pelatihan manajemen stres atau konseling, guna membantu karyawan dalam mengelola tekanan kerja digital.
2. **Bagi karyawan**, penting untuk menerapkan manajemen waktu yang lebih efektif serta menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melakukan *digital detox* secara berkala, yaitu membatasi penggunaan perangkat digital di luar jam kerja. Selain itu, karyawan perlu meningkatkan kesadaran terhadap kondisi mentalnya serta tidak mengabaikan kebutuhan istirahat ketika mengalami kelelahan.
3. **Bagi peneliti selanjutnya**, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan jumlah informan yang lebih luas atau menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga dapat mengukur tingkat technostress dan digital burnout secara lebih terperinci.

## 6. REFERENSI

- [1].Miles, M. B., S Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis. Sage Publications.
- [2].Ardiani, D., Putri, A., S Lestari, M. (2024). Pengaruh work-life balance terhadap burnout karyawan. EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi.
- [3].Jurnal EDUNOMIKA. (2023). Technostress dan work-life balance pada karyawan di era digital. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis.
- [4].Murti, D. K., Wulandari, W., S Handini, D. P. (2024). Membangun kinerja karyawan: Pengaruh work life balance, perceived organizational support, dan technostress. EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 3(4).
- [5].Suhardiman, M., S Saragih, S. (2022). Technostress dan work life balance pada karyawan: Kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. \*INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia, 6(1), 30–45.