

TESIS

**PENGARUH *TECHNOSTRESS* DAN KOMPETENSI DIGITAL
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN MEDIASI
KEPUASAN KERJA**

Studi Pada PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda)

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada
Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat



Oleh:

**MUHAMMAD DIO SYAHPUTRA
NIM. 2320318310023**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2025**

TESIS

**PENGARUH *TECHNOSTRESS* DAN KOMPETENSI DIGITAL
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN MEDIASI
KEPUASAN KERJA**

Studi Pada PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda)

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada
Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat



Oleh:

**MUHAMMAD DIO SYAHPUTRA
NIM. 2320318310023**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tesis : **Pengaruh *Technostress* dan Kompetensi Digital Terhadap Kinerja Pegawai dengan Mediasi Kepuasan Kerja Studi Pada PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda)**

Nama : **MUHAMMAD DIO SYAHPUTRA**

NIM : **2320318310023**

Pembimbing,



Dr. Rini Rahmawati, SE., MM.
NIP 19760212 200212 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Dr. Mieske Claudia, SE., MM.
NIP 19721010 200313 2 002

Tanggal Lulus : 14 Juli 2025

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *TECHNOSTRESS* DAN KOMPETENSI DIGITAL
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN MEDIASI KEPUASAN
KERJA STUDI PADA PT. AIR MINUM BANDARMASIH (PERSERODA)**

TESIS

Oleh
MUHAMMAD DIO SYAHPUTRA
NIM. 2320318310023

Telah Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen
(M.M.)
pada tanggal : 14 Juli 2025

Susunan Tim Penguji

Ketua

Dr. Meiske Claudia, SE., MM. 


NIP 19721010 200313 2 002

Sekretaris

Dr. Ahmad Rifani, SE., MM. 

NIP 19780705 200312 1 002

Pembimbing

Dr. Rini Rahmawati, SE., MM. 

NIP 19760212 200212 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Dr. Meiske Claudia, SE., MM.

NIP 19721010 200313 2 002

PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Publikasi Ilmiah Ini Telah Diperiksa Dan Disetujui

Untuk Dipublikasikan Pada Jurnal Ilmiah

September 2025

Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Rini Rahmawati', written in a cursive style.

Dr. Rini Rahmawati, SE., MM.

NIP 19760212 200212 2 001

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah **TESIS** saya yang berjudul:

PENGARUH *TECHNOSTRESS* DAN KOMPETENSI DIGITAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN MEDIASI KEPUASAN KERJA STUDI PADA PT. AIR MINUM BANDARMASIH (PERSERODA)

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini yang disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka

Apabila ternyata di dalam naskah **TESIS** ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia **TESIS** ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (**M.M.**) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (**UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70**).

Banjarmasin, 14 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Dio Syahputra
NIM 2320318310023

ABSTRACT

Muhammad Dio Syahputra. “The Influence of Technostress and Digital Competence on Employee Performance with Job Satisfaction as a Mediating Variable: A Study at PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda).” Rini Rahmawati (Advisor)

This study aims to analyze the influence of Technostress and Digital Competence as exogenous variables on Employee Performance as an endogenous variable, with Job Satisfaction as a mediating variable at PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda).

The research methodology employs a quantitative approach, with a questionnaire as the primary instrument. The research sample consists of 146 employees with staff status, selected from 12 departments at PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda), which has a total of 252 employees with staff status, using the Proportionate Stratified Random Sampling method. Variable measurements were conducted using a Likert scale, with SEM-PLS analytical methods through the SMART PLS-3.0 software.

The results of this study indicate that technostress has a negative and significant effect on job satisfaction and employee performance among staff-level employees at PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda), while digital competence has a positive and significant effect on job satisfaction and employee performance among staff-level employees at PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda). Additionally, job satisfaction plays an important role as a mediating variable in the relationship between technostress and digital competence on employee performance. These results emphasize that effective management of technological demands (technostress) and continuous strengthening of digital resources (digital competence) are crucial strategies for the management of PT PAM Bandarmasih to improve employee well-being and performance in the era of digital transformation.

Banjarmasin, September 4, 2025

Approved by:
Head of Language Center



Dr. Hj. Noor Eka Chandra, M.Pd
NIP. 197710232001122003

ABSTRAK

Muhammad Dio Syahputra. “Pengaruh *Technostress* dan Kompetensi Digital Terhadap Kinerja Pegawai dengan Mediasi Kepuasan Kerja Studi Pada PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda)”. Rini Rahmawati (Pembimbing)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Technostress*, Kompetensi Digital sebagai variabel eksogen terhadap Kinerja Pegawai variabel endogen dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel Mediasi pada PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda).

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan kuesioner sebagai instrumen utama. Sampel penelitian terdiri dari 146 pegawai dengan status staf, yang dipilih dari 12 departemen PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda), yang memiliki total 252 pegawai dengan status staf, menggunakan metode *Proportionate Stratified Random Sampling*. Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala Likert, dengan metode analitis SEM-PLS melalui perangkat lunak SMART PLS-3.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *technostress* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada pegawai dengan status staf di PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) sedangkan kompetensi digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada pegawai dengan status staf di PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda). Selain itu Kepuasan kerja berperan penting sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *technostress* dan kompetensi digital terhadap kinerja pegawai. Hasil ini menegaskan bahwa pengelolaan tuntutan teknologi yang efektif (*technostress*) dan penguatan berkelanjutan sumber daya digital (kompetensi digital) adalah strategi krusial bagi manajemen PT PAM Bandarmasih untuk meningkatkan kesejahteraan dan kinerja pegawai di era transformasi digital.

Kata Kunci : *Technostress*, Kompetensi Digital, Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah Robbil'alamin, segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayah serta atas ijinNYA, peneliti dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “PENGARUH TECHNOSTRESS DAN KOMPETENSI DIGITAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada PT. Air Minum Bandarmasih Perseroda)” dapat diselesaikan. Tesis ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis baik secara moral dan materil selama proses pembuatan tesis ini yang penulis tujukan kepada:

1. Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si.
2. Ketua Prodi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, Dr. Meiske Claudia, SE., MM.
3. Dr. Rini Rahmawati SE., MM. selaku pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.
4. Dr. Meiske Claudia, SE., MM. selaku Ketua tim penguji dan Dr. Ahmad Rifani, SE., MM. selaku Sekretaris tim penguji yang telah memberikan masukan yang bersifat kritis dan membangun dalam penyelesaian tesis ini.
5. Civitas Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat

6. Keluarga, Kedua orang tua, kakak, dan Adik yang sudah selalu memberikan semangat dan dukungan yang sangat besar hingga tak terhingga dari aspek moral maupun materill sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan hasil yang diinginkan.
7. Teman-teman Program studi Magister Manajemen Angkatan 2023 yang telah membantu, memberi semangat, bantuan dan dukungan dalam penyelesaian tesis ini.
8. Perusahaan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) yang telah memberikan Waktu dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di lingkup perusahaan.

Penulis menyadari tesis ini masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak. Akhir kata, penulis berharap tesis ini bermanfaat bagi PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, serta bagi prodi Magister Manajemen sebagai bahan ajaran dan referensi pada penelitian selanjutnya.

Banjarmasin, 14 Juli 2025

Penulis,



Muhammad Dio Syahputra

NIM 2320318310023

DAFTAR ISI

HALAMAN

SAMPUL DALAM

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	14
2.2 Keterkaitan Antar Variabel	37
2.3 Penelitian Terdahulu.....	40

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual	52
3.2 Hipotesis Penelitian.....	54

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Jenis dan Tempat Penelitian	60
4.2 Unit Analisis.....	61

4.3 Populasi dan Ukuran Sampel	61
4.4 Metode Pengambilan Sampel.....	63
4.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	64
4.6 Pengukuran Variabel.....	67
4.7 Metode Pengumpulan Data	68
4.8 Metode Analisis Data	69

BAB V HASIL PENELITIAN

5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	78
5.2 Karakteristik Responden	84
5.3 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	87
5.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	92
5.5 Hasil Pengujian Hipotesis	97
5.6 Pembahasan Hasil Penelitian	105
5.7 Implikasi Hasil Penelitian	113
5.8 Keterbatasan Penelitian	116

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	118
6.2 Saran.....	119

DAFTAR PUSTAKA.....	122
----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	131
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1. 1	Hasil Survey Pra-Penelitian PT.Air Minum.....	9
4. 1	Tabel Jumlah Pegawai Status Staf Per Departemen.....	61
4. 2	Tabel Perhitungan Sampel dengan metode <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i>	63
4. 3	Definisi Operasional Variabel	66
4. 4	Instrumen Skala Likert.....	67
4. 5	Interpretasi hasil penilaian angket.....	67
4. 6	<i>Rule of Thumbs</i> Uji Validasi dan Reliabilitas Indikator Reflektif.....	73
4. 7	Batasan Nilai <i>R-Square</i>	74
5. 1	Jenis Kelamin Responden	84
5. 2	Usia Responden.....	84
5. 3	Pendidikan Responden.....	85
5. 4	Lama Bekerja Responden	86
5. 5	Interval Koefisien.....	87
5. 6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Technostress</i>	88
5. 7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi Digital	89
5. 8	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja	90
5. 9	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Pegawai	91
5. 10	Nilai <i>Outer Loading</i>	92
5. 11	Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	94
5. 12	<i>Heterotrait-monotrait ratio</i> (HTMT).....	94
5. 13	<i>Cross Loadings</i>	95

5. 14	<i>Nilai Composite Reliability dan Crobach's Alpha</i>	96
5. 15	<i>Path Coefficients</i>	97
5. 16	<i>Indirect Effect</i>	99
5. 17	<i>Total Effects</i>	102
5. 18	<i>R-Square</i>	102
5. 19	<i>Q-Square</i>	104
5. 20	<i>Standardized Root Mean-Square Residual (SRMR)</i>	104

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1. 1	Indeks Kesiapan Digital Asia Tenggara 2021	2
1. 2	Grafik Indeks Masyarakat Digital Indonesia	5
1.3	Grafik Penilaian Kinerja Pegawai PT. Air Minum Bandarmasih 2021-2024	8
3. 1	Kerangka Konseptual	52
4. 1	Konseptualisasi Model Variabel Penelitian.....	70
5. 1	Logo PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda)	78
5. 2	Tampilan Utama Aplikasi SIM PAM Bandarmasih	81
5. 3	Struktur Organisasi PT. Air Minum Bandarmasih	83

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1. 1	Tabel <i>Critical Review</i> Jurnal	131
1. 2	Tabel <i>Isaac & Michael</i>	138
1. 3	Kuesioner Penelitian	139
1. 4	Output & Interpretasi	144