

KAJIAN DAMPAK MANAJEMEN PENGETAHUAN DIGITAL PADA *TECHNOSTRESS*: SEBUAH STUDI LITERATUR SISTEMATIS

Krisnhoe Rachmi Fitrijadi¹, Rini Widianingsih^{2*}, Permata Ulfah³, Umi Pratiwi⁴, Atiek Sri Purwati⁵, Irianing Suparlinah⁶

¹Jurusan Akuntansi, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

²Jurusan Akuntansi, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

³Jurusan Akuntansi, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

⁴Jurusan Akuntansi, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

⁵Jurusan Akuntansi, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

⁶Jurusan Akuntansi, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

*Email corresponding author: rini.widianingsih@unsoed.ac.id

Abstract

This paper aims to assess how digital knowledge management affects technostress among employees and its impact on organizational sustainability. This study conducts an in-depth literature review on the concepts of digital knowledge management and technostress. The paper employs a literature review methodology, examining relevant studies on digital knowledge management and technostress systematically selected from connectedpapers.com. The findings reveal a direct and positive relationship between knowledge management and technostress across the reviewed literature. Specifically, several studies indicate that higher levels of corporate knowledge management correspond to higher levels of technostress. This paper serves as a foundation for future research. Furthermore, it contributes to the scarce academic literature regarding technostress levels and digital knowledge management.

Keywords: *Digital Knowledge Management, Digital Knowledge, Technostress*

Citation: Fitrijadi, K. R., Widianingsih, R., Ulfah, P., Pratiwi, U., Purwati, A. S., & Suparlinah, I. (2026). Kajian Dampak Manajemen Pengetahuan Digital pada *Technostress*: Sebuah Studi Literatur Sistematis. *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman (JRAS)*, 5(1): 158-163.

PENDAHULUAN

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam bisnis menjadi tantangan, terutama di saat krisis. Untuk memastikan hasil yang lebih efisien dan menghindari masalah manajemen, manajemen pengetahuan digital mulai digunakan lebih intensif. Manajemen pengetahuan digital mengacu pada penerapan dan penggunaan TIK untuk mengelola pengetahuan dan sumber daya perusahaan secara digital (Caldas, 2003; Frolick & Robichaux, 1995; Lavicza *et al.*, 2021).

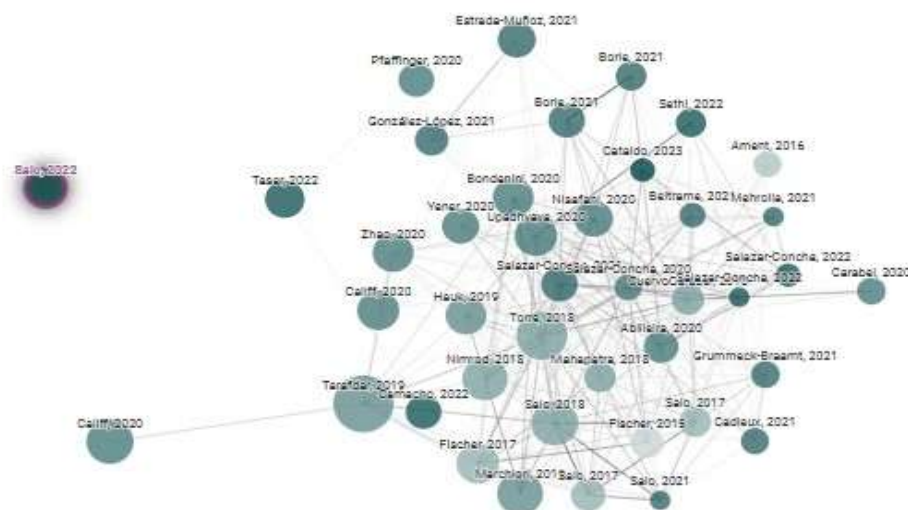
Beberapa literatur telah menyimpulkan bahwa manajemen pengetahuan terkait TIK itu kompleks karena dapat memengaruhi karyawan dengan membuat mereka stres. Stres pekerja yang disebabkan oleh penggunaan platform digital atau TIK disebut *technostress*. Mempertimbangkan hal ini, peneliti telah mengidentifikasi pencipta dan penghambat *technostress* yang berbeda. Pencipta adalah pendorong *technostress* dan dapat diidentifikasi sebagai kelebihan beban teknologi, invasi teknologi, kerumitan teknologi, ketidakamanan teknologi, dan ketidakpastian teknologi. Dalam pengertian ini, penghambat *technostress* adalah pendorong yang mengurangi dampak *technostress*, misalnya berupa kemungkinan memfasilitasi, memberikan dukungan teknis, dan memfasilitasi serta meningkatkan keterampilan dan kinerja pekerja di tempat kerja (Caldas, 2003; Lavicza *et al.*, 2021; Salazar-Concha *et al.*, 2020, 2022).

Paper ini bertujuan untuk menilai bagaimana manajemen pengetahuan digital mempengaruhi *technostress* pada pekerja dan bagaimana pengaruhnya terhadap keberlanjutan organisasi. Studi ini

menerapkan tinjauan literatur mendalam tentang konsep manajemen pengetahuan digital dan *technostress*. Paper ini disusun dengan menggunakan metoda studi literatur terhadap paper yang memiliki kaitan dengan manajemen pengetahuan digital dan *technostress* yang dipilih secara terstruktur dari web connectedpapers.com.

METODE PENELITIAN

Paper ini disusun dengan menggunakan metoda studi literatur terhadap paper yang memiliki kaitan dengan manajemen pengetahuan digital dan *technostress*. Paper yang dipilih secara terstruktur akan dikaji isi serta implikasinya, dan keterkaitannya dengan paer lain yang memiliki tema yang sejenis, sehingga dapat diperoleh suatu kajian literatur yang tersaji secara sistematis tentang tema manajemen pengetahuan digital dan *technostress*. Paper akan dipilih secara terstruktur dari web connectedpapers.com dan diperoleh hasil sebagai berikut:



HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan TIK dalam manajemen pengetahuan memiliki kelebihan dan kekurangan. Kerugian terbesar adalah hubungan antara manajemen pengetahuan dan *technostress*, yang secara langsung dapat mempengaruhi perusahaan dan fungsinya yang tepat. Dalam beberapa tahun terakhir, keberlanjutan telah menjadi variabel lain yang dipelajari mengenai manajemen pengetahuan (Bondanini *et al.*, 2020; Borle *et al.*, 2021; Frolick & Robichaux, 1995; *et al.*, 2022). Studi telah mengidentifikasi bahwa manajemen pengetahuan secara positif mempengaruhi pembangunan berkelanjutan, karena mempromosikan tindakan berkelanjutan dalam perusahaan, dan dapat mengenali operasi yang tidak berkelanjutan yang menjadi masalah bagi perusahaan dan masyarakat pada umumnya. Mempertimbangkan hal itu perusahaan harus menghormati dan mematuhi tujuan pembangunan berkelanjutan, keberlanjutan adalah salah satu variabel penting yang mempengaruhi berbagai aspek perusahaan, khususnya loyalitas dan kepuasan pemangku kepentingan, profitabilitas dan pertumbuhan penjualan (Caldas, 2003; Califf *et al.*, 2020; Frolick & Robichaux, 1995; La Torre *et al.*, 2019).

Kemajuan teknologi telah mengubah dunia, menggarisbawahi pentingnya internet yang berdampak positif pada pengembangan keterampilan mengajar dan bekerja baru. Kemajuan teknologi, khususnya TIK, telah secara signifikan mengubah cara komunikasi digunakan untuk

memfasilitasi transmisi, akses, dan pemrosesan informasi di tempat kerja. Oleh karena itu, pekerja harus beradaptasi dengan perubahan kebiasaan kerja mereka agar lebih efisien (Bondanini *et al.*, 2020; Lavicza *et al.*, 2021; Salazar-Concha *et al.*, 2020).

Keuntungan utama penggunaan TIK adalah peningkatan efisiensi dan produktivitas kerja, akses langsung ke informasi, keamanan, kemungkinan untuk bekerja dari mana saja, keramahan lingkungan, akses ke data pelanggan, potensi untuk menawarkan produk dan layanan yang inovatif dan eksklusif, dan sebagainya (Califf *et al.*, 2020).

Sementara itu, kerugian penggunaan TIK antara lain bertambahnya jam kerja dan masalah work-life balance yang dapat menyebabkan stres dan gangguan kesehatan. Kelemahan lain dari penggunaan TIK adalah kerumitannya karena kemajuan teknologi, yang sudah diterapkan di tempat kerja, memerlukan pembaruan terus-menerus, yang menyebabkan stres bagi pekerja (Bondanini *et al.*, 2020; Borle *et al.*, 2021; Salazar-Concha *et al.*, 2020; *et al.*, 2022).

Stres yang disebabkan oleh TIK dikenal sebagai *technostress*, yang didefinisikan sebagai dilema adaptasi modern yang disebabkan oleh ketidakmampuan untuk mengatasi teknologi komputer baru dengan cara yang baik. Sejak saat itu, peningkatan penggunaan TIK dan evolusinya yang cepat telah menyebabkan beberapa dampak buruk, seperti kurangnya pengetahuan atau kesulitan dalam belajar dalam jangka pendek. *Technostress* juga menyebabkan dua jenis gejala negatif: fisik dan mental. Dalam gejala fisik, adalah mungkin untuk mengidentifikasi insomnia, gangguan ritme, kelelahan kronis dan sebagainya. Di sisi lain, gejala mental termasuk depresi dan perubahan perilaku. Oleh karena itu, *technostress* berdampak pada perusahaan, karyawan, dan hubungan mereka di lingkungan kerja, penurunan efektivitas profesional, konflik, dan isolasi (Bondanini *et al.*, 2020; Califf *et al.*, 2020; Nisafani *et al.*, 2020; *et al.*, 2022).

Selain itu, techno-overload, techno-invasion, techno-complexity, techno-insecurity dan techno-uncertainty adalah beberapa pencipta *technostress* yang paling utama. Techno-overload dianggap sebagai penanganan simultan arus informasi yang berbeda dari sumber internal dan eksternal. Oleh karena itu, para pekerja menangani lebih banyak informasi dari sebelumnya, yang membutuhkan kerja yang lebih efisien dan lebih cepat. Techno-invasion dianggap fleksibilitas TIK, yaitu kemungkinan untuk menjawab email atau melakukan pekerjaan kapan saja, yang mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja karena pekerja merasa bahwa mereka tidak bebas dari TIK (Frolick & Robichaux, 1995; Salazar-Concha *et al.*, 2020, 2022).

Kemajuan pesat teknologi membuat mereka lebih lengkap, fungsional dan kompleks, menghasilkan kompleksitas teknologi pada pengguna. Pencipta *technostress* lainnya adalah techno-insecurity, ketika pekerja tidak percaya diri dalam menggunakan TIK, membuat mereka berpikir bahwa mereka tidak dapat mengatasi tugas yang diminta dan bahwa, di masa mendatang, mereka akan digantikan oleh orang lain. Techno-uncertainty adalah tekanan yang disebabkan oleh perubahan cepat yang terjadi di pasar, yang menciptakan ketidakpastian di kalangan pekerja mengenai TIK seperti apa yang akan mereka hadapi di masa depan, yang semuanya pada akhirnya dapat menyebabkan frustrasi (Bondanini *et al.*, 2020; Frolick & Robichaux, 1995; Nisafani *et al.*, 2020; Salazar-Concha *et al.*, 2020, 2022).

Untuk memerangi *technostress*, perusahaan dapat menggunakan penghambat yang berbeda seperti memfasilitasi literasi, memberikan dukungan teknis atau memfasilitasi partisipasi untuk meningkatkan keterampilan, produktivitas, dan kinerja pekerja. Dengan demikian, *technostress* adalah fenomena yang sangat menarik, terutama bagi perusahaan, karena produktivitas pekerja dengan stres yang rendah, secara langsung akan mempengaruhi kinerja organisasi (Califf *et al.*, 2020; La Torre *et al.*, 2019). Selain itu, *technostress* meningkat seiring bertambahnya usia pekerja, sehingga hal ini menjadi salah satu variabel yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan (La Torre *et al.*, 2019; Lavicza *et al.*, 2021; Nisafani *et al.*, 2020).

Saat ini, semakin banyak informasi yang perlu dikelola dengan benar agar berguna bagi pengambilan keputusan manajer. Manajemen pengetahuan didefinisikan sebagai proses mengelola pengetahuan secara terus menerus dari semua jenis untuk memenuhi kebutuhan yang ada dan yang muncul, untuk mengidentifikasi dan mengeksplorasi aset pengetahuan yang ada dan yang diperoleh, dan untuk mengembangkan peluang baru, yang terutama bergantung pada tujuan yang menjadi

tujuan mereka disengaja. Namun, berbagai tahapan manajemen pengetahuan dapat dibedakan (Nisafani *et al.*, 2020; Salazar-Concha *et al.*, 2022). Tahap pertama adalah pengumpulan informasi, dilanjutkan dengan tahap kedua, tahap penyimpanan informasi. Tahapan selanjutnya adalah saat informasi tersedia bagi pengguna (tahap ketiga), dan tahap terakhir adalah saat informasi digunakan (tahap keempat).

TIK memiliki efek langsung pada manajemen pengetahuan, khususnya pada manajemen pengetahuan digital. Ini karena TIK mengubah semua jenis informasi menjadi informasi digital yang dapat berubah menjadi keunggulan kompetitif, memastikan kelangsungan atau kelangsungan hidup perusahaan selama masa ketidakpastian (Bondanini *et al.*, 2020; Frolick & Robichaux, 1995; Salazar-Concha *et al.*, 2020).

Perubahan pasar konstan dan kemajuan TIK secara positif mempengaruhi manajemen pengetahuan karena pengetahuan dapat diatur lebih efektif. Namun, perubahan dan perkembangan TIK juga dapat berdampak negatif karena dapat menimbulkan stres pada karyawan karena mereka harus menangani volume informasi yang lebih besar dan beradaptasi dengan teknologi baru. Namun, tidak semua penelitian hanya menunjukkan efek negatif, beberapa penelitian telah mengidentifikasi, misalnya, hubungan positif antara manajemen pengetahuan dan keberlanjutan. Dengan mempertimbangkan manfaat pembangunan berkelanjutan bagi masyarakat, perusahaan dan pemerintah akan lebih fokus pada pengelolaan pengetahuan berkelanjutan (Bondanini *et al.*, 2020; Frolick & Robichaux, 1995; Nisafani *et al.*, 2020; Salazar-Concha *et al.*, 2020).

Selain itu, pentingnya manajemen pengetahuan untuk keberlanjutan, penting untuk menggarisbawahi peran manajemen pengetahuan dalam strategi bisnis, dalam memfungsikan perusahaan dengan baik, dalam mempromosikan inovasi atau bahkan dalam manajemen proyek (Bondanini *et al.*, 2020; Frolick & Robichaux, 1995; Nisafani *et al.*, 2020; Salazar-Concha *et al.*, 2020). Oleh karena itu, manajemen pengetahuan adalah alat manajemen yang penting untuk pengembangan yang memadai dari suatu perusahaan atau negara.

Setelah digitalisasi global, manajemen pengetahuan juga beradaptasi dengan bentuk kontrol baru: manajemen pengetahuan digital. Digitalisasi perusahaan telah meningkatkan volume data dari berbagai sumber, seperti media sosial, sensor, atau data mesin-ke-mesin. Oleh karena itu, manajemen pengetahuan digital akan menggabungkan semua tahapan manajemen pengetahuan secara digital. Jarang ada sektor kegiatan saat ini yang tidak menggunakan platform digital untuk mencari, membuat, menyimpan, meringkas, menafsirkan, dan menerapkan informasi yang dibutuhkan untuk bisnis (Bondanini *et al.*, 2020; Califf *et al.*, 2020; Salazar-Concha *et al.*, 2020; *et al.*, 2022). Manajemen pengetahuan mencakup memperoleh, berbagi, dan menerapkan informasi dan pengetahuan, yang merupakan dukungan mendasar untuk inovasi organisasi. Karena semua kemajuan dan inovasi, perusahaan semakin dihadapkan pada volume data yang kompleks dari berbagai sumber, sehingga perlu dan esensial untuk menggunakan teknologi digital untuk mengelola pengetahuan secara digital. Penelitian menunjukkan peran penting inovasi digital dalam sistem manajemen pengetahuan, memastikan pengembangan strategi pertukaran informasi yang optimal untuk pengambilan keputusan dan mengarahkan perusahaan ke model bisnis yang berkelanjutan dan inovatif.

KESIMPULAN

Paper ini bertujuan untuk menilai bagaimana manajemen pengetahuan digital mempengaruhi *technostress* pada pekerja dan bagaimana pengaruhnya terhadap keberlanjutan organisasi. Studi ini menerapkan tinjauan literatur mendalam tentang konsep manajemen pengetahuan digital dan *technostress*. *Paper* disusun dengan menggunakan metoda studi literatur terhadap *paper* yang memiliki kaitan dengan manajemen pengetahuan digital dan *technostress* yang dipilih secara terstruktur dari web connectedpapers.com.

Temuan ini berarti bahwa dari beberapa *paper* yang dikaji, tingkat manajemen pengetahuan perusahaan yang tinggi akan meningkatkan *technostress*, sehingga perusahaan harus mengelola lebih banyak informasi (Bondanini *et al.*, 2020; Borle *et al.*, 2021; Lavicza *et al.*, 2021; Salazar-Concha *et al.*, 2020; *et al.*, 2022).

Informasi yang berasal dari berbagai sumber, membuat manajemen pengetahuan menjadi lebih kompleks. Akibatnya, jumlah informasi dapat membuat tingkat stres yang disebabkan oleh penggunaan teknologi meningkat di kalangan pekerja, karena kompleksitas dan kelebihan menyebabkan *technostress*. Paper ini berkontribusi pada literatur akademik, karena merupakan salah satu yang pertama di bidang manajemen untuk menganalisis hubungan antara TIK dan manajemen pengetahuan, yang bersama-sama menjadi manajemen pengetahuan digital. Temuan paper yang dikaji secara sistematis juga menunjukkan penggunaan manajemen pengetahuan digital memberikan kontribusi terhadap kelestarian lingkungan, khususnya kemungkinan mengakses lebih banyak informasi akan menghasilkan lebih banyak kesadaran akan tindakan yang diambil oleh perusahaan. Selain itu, penggunaan manajemen pengetahuan digital lebih ramah lingkungan daripada manajemen pengetahuan tradisional. Manajemen pengetahuan digital yang baik adalah kunci untuk mengendalikan *technostress* karyawan. Selain itu, perusahaan harus memiliki manajemen pengetahuan digital yang baik karena *technostress* karyawan merugikan perusahaan (Borle *et al.*, 2021; Califf *et al.*, 2020; Salazar-Concha *et al.*, 2022). Selain itu, organisasi harus berinvestasi dalam perangkat lunak dan aplikasi manajemen yang memfasilitasi adaptasi terhadap TIK baru. Penelitian di masa depan harus berfokus pada menghilangkan keterbatasan berupa lack of data, serta menggunakan metodologi penelitian yang berbeda untuk memberikan kekokohan yang lebih baik pada model yang diusulkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bondanini, G., Giorgi, G., Ariza-Montes, A., Vega-Muñoz, A., & Andreucci-Annunziata, P. (2020). Technostress dark side of technology in the workplace: a scientometric analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 1–25. <https://doi.org/10.3390/ijerph17218013>.
- Borle, P., Reichel, K., Niebuhr, F., & Voelter-Mahlknecht, S. (2021). How are techno-stressors associated with mental health and work outcomes? A systematic review of occupational exposure to information and communication technologies within the *technostress* model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(16). <https://doi.org/10.3390/ijerph18168673>.
- Caldas, M. P. (2003). Management information systems: managing the digital firm. *Revista de Administração Contemporânea*, 7(1), 223–223. <https://doi.org/10.1590/s1415-65552003000100014>.
- Califf, C. B., Sarker, S., & Sarker, S. (2020). The bright and dark sides of *technostress*: A mixed-methods study involving healthcare it1. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 44(2), 809–856. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2020/14818>.
- Frolick, M. N., & Robichaux, B. P. (1995). EIS information requirements determination: Using a group support system to enhance the strategic business objectives method. *Decision Support Systems*, 14(2), 157–170. [https://doi.org/10.1016/0167-9236\(94\)00009-H](https://doi.org/10.1016/0167-9236(94)00009-H).
- La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I., & Chiappetta, M. (2019). Definition, symptoms and risk of technostress: a systematic review. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(1), 13–35. <https://doi.org/10.1007/s00420-018-1352-1>.
- Lavicza, Z., Fenyvesi, K., Lieban, D., Park, H., Hohenwarter, M., Mantecon, J. D., & Prodromou, T. (2021). This is a self-archived version of an original article . This version may differ from the original in pagination and typographic details. *Business and Society*, 60(2), 420–453.
- Nisafani, A. S., Kiely, G., & Mahony, C. (2020). Workers' *technostress*: a review of its causes, strains, inhibitors, and impacts. *Journal of Decision Systems*, 29(sup1), 243–258. <https://doi.org/10.1080/12460125.2020.1796286>.
- Salazar-Concha, C., Ficapal-Cusí, P., & Boada-Grau, J. (2020). Tecnoestrés. Evolución del concepto y sus principales consecuencias. *Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana de Investigación En Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 11(17), 165–180. <https://doi.org/10.33571/teuken.v11n17a9>.

- Salazar-Concha, C., Ficapal-Cusí, P., Peñarroja, V., & Enache-Zegheru, M. (2022). Validation of the Spanish version of the Technostress Creators Scale in Chilean Workers. *Anales de Psicología*, 38(3), 518–529. <https://doi.org/10.6018/analesps.509551>.
- Salo, M., Pirkkalainen, H., Eng Huang Chua, C., & Koskelainen, T. (2022). Formation and Mitigation of Technostress in the Personal Use of IT. *MIS Quarterly*, 46(2), 1073–1108. <https://doi.org/10.25300/misq/2022/14950>.