

**PENGARUH TEKNOSTRES TERHADAP
PRODUKTIVITI PEKERJA BAHAGIAN
PERKHIDMATAN KERANI DI KWSP
CAWANGAN KOTA KINABALU SABAH**

MUHAMMAD NURHAIZAL BIN ABDUL GAAI

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**

2021



**PENGARUH TEKNOSTRES TERHADAP
PRODUKTIVITI PEKERJA BAHAGIAN
PERKHIDMATAN KERANI DI KWSP
CAWANGAN KOTA KINABALU SABAH**

MUHAMMAD NURHAIZAL BIN ABDUL GAAI

**TESIS INI DIJALANKAN UNTUK MEMENUHI
KEPERLUAN PENGIJAZAHAN IJAZAH
SARJANA MUDA HUBUNGAN INDUSTRI**

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**

2021

PENGESAHAN PENYELIA LATIHAN ILMIAH

NAMA : MUHAMMAD NURHAIZAL BIN ABDUL GAAI
NO MATRIK : BA18110658
TAJUK :PENGARUH TEKNOSTRES TERHADAP PRODUKTIVITI
PEKERJA BAHAGIAN PERKHIDMATAN KERANI DI KWSP
CAWANGAN KOTA KINABALU SABAH
IJAZAH : SARJANA MUDA SAINS SOSIAL (HUBUNGAN INDUSTRI)

DISAHKAN OLEH;

1. PENYELIA

DR. KEE Y. SABARIAH BT KEE MOHD YUSSOF
(Nama Penyelia)

(Tandatangan)



PENGAKUAN PELAJAR

Saya Muhammad Nurhaizal bin Abdul Gaai dengan ini mengakui bahawa Tesis Latihan Ilmiah Sarjana Muda Sains Sosial dengan kepujian Hubungan Industri yang bertajuk "Pengaruh Teknostres Terhadap Produktiviti Pekerja Bahagian Perkhidmatan Kerani Cawangan Kota Kinabalu Sabah" adalah hasil usaha saya sendiri melainkan ringkasan dan petikan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

(MUHAMMAD NURHAIZAL BIN ABDUL GAAI)

BA18110658

Program Hubungan Industri



PENGHARGAAN

Syukur alhamdulillah di atas limpah dan kurnian-Nya, pengkaji dapat menyiapkan penulisan tesis ini dipermudahkan, Alhamdulillah. Tujuan tesis ini dilakukan adalah untuk memenuhi syarat bergraduasi dan melalui penulisan tesis ini, pengkaji berharap dapat memberi sumbangan kepada penambahan ilmu pengetahuan kepada para pembaca dan para pengkaji di masa akan datang khususnya bagi mereka yang bergelar pelajar hubungan industri.

Jutaan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan turut pengkaji ingin tujuhkan kepada Dr. Kee Y. Sabariah bt Kee Mohd Yussof selaku penyelia sepanjang pengkaji menjalankan kajian ini. Kesabaran dan kesudian beliau dalam membimbing serta memberi tunjuk ajar, memberi sokongan dari segi ilmu pengetahuan, idea berkaitan kajian ini amatlah saya hargai walaupun hakikatnya beliau sibuk dengan komitmen lain. Tidak dilupa juga ucapan ribuan penghargaan dan terima kasih kepada pensyarah hubungan industri yang lain yang turut membantu pengkaji dengan pengalaman, perkongsian ilmu pengetahuan dan maklumat mereka sepanjang pengkaji menjalankan kajian ini.

Di samping itu, buat ibu bapa tercinta Junaidah bte Jaini dan Abdul Gaai, ucapan terima kasih yang tidak terhingga saya ucapkan kerana berkat doa dan sokongan moral yang diberikan sungguh bernilai sehingga pengkaji mampu menyiapkan tesis ini dengan jayanya. Tidak dilupa juga, buat kawan-kawan terutamanya Mohd Sahril, Rasidih, Farhan, Mohd Azzilan, Pg Mohd Zuhajizie, Samsul dan Afiqah, ribuan terima kasih turut saya ucapkan kerana sudi berkongsi ilmu, idea dan bantuan sepanjang kajian ini dilakukan. Ucapan ribuan terima kasih turut ditujuhkan kepada Alumni HA12, Ag Muhd Ruslaimie kerana banyak memberi bantuan dari segi pengajaran, nasihat dan idea kepada pengkaji.

Akhir kalam, ribuan terima kasih kepada semua responden yang telah memberikan kerjasama yang padu dan kepada semua pihak yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dalam kajian ini. Hanya Allah yang dapat membalas budi baik anda.

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bagi mengkaji pengaruh teknostres terhadap produktiviti dalam kalangan pekerja bahagian perkhidmatan kerani cawangan Kota Kinabalu Sabah. Tujuan kajian ini dijalankan pertamanya adalah untuk mengenalpasti tahap teknostres yang dialami pekerja disebabkan penggunaan teknologi dalam kalangan pekerja di KWSP cawangan Kota Kinabalu Sabah. Kajian ini turut mengkaji dan pengaruh teknostres terhadap produktiviti pekerja dengan mengguna dua pemboleh ubah. Pendekatan kuantitatif telah digunakan dan borang borang soal selidik telah disebarkan kepada 37 responden terpilih. Model Teknostres dan Produktiviti telah digunakan sebagai panduan asas dalam mengenalpasti tahap pengaruh teknostres dan produktiviti di tempat kerja. Berdasarkan hasil dapatan kepada tahap teknostres yang dialami pekerja, beban berlebihan tekno, serangan tekno, kerumitan tekno dan rasa tidak selamat tekno mempunyai tahap yang sederhana manakala bagi ketidakpastian tekno mempunyai tahap yang tinggi. Analisis regrasi mudah pula menunjukkan hanya ketidakpastian tekno sahaja mempunyai hubungan signifikan dengan produktiviti berbanding dimensi tekno yang lain. Model kajian pengkaji turut menyumbang sebanyak 65.4 peratus terhadap teknostres di tempat kerja dengan nilai signifikan .005. Hasil keputusan kajian merupakan sumbangan penemuan baru dalam kajian teknostres dan produktiviti.

Kata Kunci: teknostres, produktiviti, beban berlebihan tekno, serangan tekno, kerumitan tekno, rasa tidak selamat, ketidakpastian tekno.

ABSTRACT

The aim study was conducted for the analysis of technostress users on productivity in users of employees of the clerk services division of Kota Kinabalu Sabah branch. The purpose of this study is to identify the level of technostress experienced by employees who use technology among employees in the KWSP Kota Kinabalu Sabah. This study was also conducted and performed technostress on employee productivity by using two variables. A quantitative approach was used and questionnaire forms were distributed to 37 selected respondents. The Technostress and Productivity Model has been used as a basic guide in identifying the existence of technostress and productivity in the workplace. The results search results for technical users experienced employees, excessive techno overload, techno invasion, techno complexity and techno insecurity that are in that delivered to people who are not techno inexperienced available high. Simple regression analysis shows that only techno uncertainties are related to productivity compared to other techno dimensions. The researcher's study model also involved 65.4 percent of technostress in the workplace with a significant value of .005. The results of the study are the aid of new findings in the study of technostress and productivity.

Keywords: technostress, productivity, techno overload, techno invasion, techno complexity, techno insecurity, techno uncertainty.

SENARAI KANDUNGAN

PENGESAHAN PENYELIA LATIHAN ILMIAH	i
PENGAKUAN PELAJAR	ii
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABTRACT	v
SENARAI KANDUNGAN	vi-viii
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	x
SENARAI LAMPIRAN	xi

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	1
1.3 Permasalahan Kajian	2
1.4 Persoalan Kajian	6
1.5 Objektif Kajian	6
1.6 Kepentingan Kajian	6
1.7 Skop Kajian	8
1.8 Definisi Operasional	8
1.8.1 Teknostres	8
1.8.2 Beban berlebihan tekno	8
1.8.3 Kerumitan tekno	9
1.8.4 Ketidakpastian tekno	9
1.8.5 Rasa tidak selamat tekno	9
1.8.6 Serangan tekno	9
1.8.7 Produktiviti	10
1.8.8 Perkhidmatan kerani	10

BAB 2

SOROTAN LITERATUR

2.1 Pengenalan	11
2.2 Konsep-konsep Utama Kajian	12
2.2.1 Teknostres	12
2.2.2 Produktiviti	12
2.3 Teori Stres	13
2.4 Kajian-kajian Lepas	15
2.5 Kerangka Kajian	27
2.6 Hipotesis Kajian	27
2.7 Rumusan	28

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan	29
3.2 Reka Bentuk Kajian	29
3.3 Pendekatan Kaedah Penyelidikan Kuantitatif	30
3.4 Unit Analisis	31
3.5 Teknik Persampelan	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data	32
3.7 Instrument Kajian	33
3.8 Pengukuran Pembolehubah	34
3.8.1 Bahagian A Demografi Responden	34
3.8.2 Bahagian B Tahap Teknostres	34
3.8.3 Bahagian C Produktiviti	37
3.9 Teknik Analisis Data	37
3.10 Rumusan Bab	39

BAB 4

DAPATAN KAJIAN

4.1 Pengenalan	40
4.2 Demografi Responden	40
4.2.1 Jantina	41
4.2.2 Umur	42
4.2.3 Taraf Perkahwinan	43
4.2.4 Tempoh Perkhidmatan	44
4.3 Analisis Deskriptif Pembolehubah Bebas	45
4.3.1 Purata Min Pembolehubah Ubah Bebas	45
4.3.2 Skor Min	46
4.3.3 Beban Berlebihan Tekno	47
4.3.4 Serangan Tekno	49
4.3.5 Kerumitan Tekno	51
4.3.6 Rasa Tidak Selamat Tekno	53
4.3.7 Ketidakpastian Tekno	56
4.3.8 Impak Produktiviti	58
4.4 Analisis Regresi Mudah	61
4.5 Rumusan Bab	64

BAB 5

PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

5.1 Pengenalan	65
5.2 Perbincangan Objektif Kajian	65
5.2.1 Objektif 1: Mengenalpasti Tahap Teknostres yang dialami pekerja disebabkan penggunaan teknologi dalam kalangan pekerja perkhidmatan di KWSP cawangan Kota Kinabalu Sabah	65

5.2.2 Objektif 2: Mengkaji Pengaruh Teknostres Terhadap Produktiviti Pekerja	73
5.3 Implikasi Kajian	79
5.3.1 Implikasi Teoritikal	79
5.4 Batasan Kajian	80
5.5 Cadangan Kajian di Masa Hadapan	81
5.6 Rumusan Bab	83
RUJUKAN	84
LAMPIRAN	90

SENARAI JADUAL

Jadual 3.7.1: Senarai Instrumen Kajian Yang Digunakan	34
Jadual 3.7.2: Pemilihan Jawapan Mengikut Skala Likert	34
Jadual 3.9.1: Kaedah Analisis Data	38
Jadual 4.2.1.1: Taburan Responden Mengikut Jantina	41
Jadual 4.2.2.1: Taburan Responden Mengikut Umur	42
Jadual 4.2.3.1: Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	43
Jadual 4.2.4.1: Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	45
Jadual 4.3.3.1: Taburan Kekerapan, Peratusan, Min dan Sisihan Piawaian bagi Item Tahap Teknostres Dumensi Beban berlebihan Tekno berdasarkan Responden	47
Jadual 4.3.4.1: Taburan Kekerapan, Peratusan, Min dan Sisihan Piawaian bagi Item Tahap Teknostres Dumensi Serangan Tekno berdasarkan Responden	49
Jadual 4.3.5.1: Taburan Kekerapan, Peratusan, Min dan Sisihan Piawaian bagi Item Tahap Teknostres Dumensi Kerumitan Tekno berdasarkan Responden	51
Jadual 4.3.6.1: Taburan Kekerapan, Peratusan, Min dan Sisihan Piawaian bagi Item Tahap Teknostres Dumensi Rasa Tidak Selamat Tekno berdasarkan Responden	54
Jadual 4.3.7.1: Taburan Kekerapan, Peratusan, Min dan Sisihan Piawaian bagi Item Tahap Teknostres Dumensi Ketidakpastian Tekno berdasarkan Responden	56
Jadual 4.3.8.1: Taburan Kekerapan, Peratusan, Min dan Sisihan Piawaian bagi Item Impak Produktiviti Berdasarkan Responden	59
Jadual 4.4.1: Keputusan Analisis Regresi Mudah Teknostres Terhadap Impak Produktiviti	61
Jadual 4.4.2: Keputusan Analisis Regresi Mudah Dimensi Teknostres	61

SENARAI RAJAH

Rajah 1: Kerangka Kajian Teknostres terhadap Produktiviti

27

SENARAI LAMPIRAN

1: Borang Soal Selidik	90
2: Keputusan Peratusan Turnitin	94



BAB 1

1.1 Pengenalan

Kajian ini dibuat adalah untuk melihat tahap teknostres akibat penggunaan teknologi dan pengaruhnya kepada produktiviti pekerja dalam kalangan pekerja Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) cawangan di Kota Kinabalu Sabah. Kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti mana-mana komponen yang melibatkan hubungan antara pengaruh tekanan penggunaan teknologi yang dihadapi dalam kalangan pekerja Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) dan pengaruhnya terhadap produktiviti pekerja. Sehubungan dengan itu, dalam bab ini, pengkaji akan mempersembahkan beberapa perkara yang melibatkan isu tentang pengaruh akibat penggunaan teknologi yang menjejaskan produktiviti pekerja di Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) dengan membincangkan mengenai latar belakang kajian, permasalahan kajian, persoalan kajian dan objektif kajian.

1.2 Latar Belakang Kajian

Pengkaji memilih untuk membuat kajian di Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) cawangan Kota Kinabalu Sabah. Kedudukan cawangan KWSP ini terletak di tengah pusat bandar raya Kota Kinabalu yang mana lokasinya terletak di Sadong Jaya. Secara umumnya, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) merupakan sebuah badan berkanun yang menumpukan kepada keselamatan sosial. Sebanyak 68 cawangan KWSP di seluruh Malaysia yang mana terdapat 9 cawangan di Sabah, 7 di Sarawak dan Semenanjung 68 cawangan. KWSP ditubuhkan di bawah undang-undang negara iaitu Akta Kumpulan Wang Simpanan Pekerja 1991 (Akta 452) yang mana bertanggungjawab dalam menyediakan faedah persaraan kepada ahlinya melalui pengurusan simpanan mereka. Badan kerajaan ini juga menyediakan sistem yang efisien dan mudah bagi memastikan para majikan memenuhi tanggungjawab undang-undang serta kewajipan moral mereka untuk mencarum bagi pihak pekerja

mereka. Namun demikian, pengkaji akan tertumpu untuk membuat kajian di Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) cawangan Kota Kinabalu Sabah.

1.3 Permasalahan Kajian

Teknologi merupakan sebuah alatan canggih yang mempengaruhi dan mengubah dalam setiap aspek kehidupan seseorang di era Industri 4.0 ini. Merujuk Kamus Pelajar Edisi Kedua, teknologi merupakan berkaitan dengan pemerolehan, penyimpanan pemprosesan dan penyebaran maklumat secara elektronik. Di Malaysia, penggunaan teknologi digunakan secara meluas dalam pelbagai aspek termasuk lah dalam dunia pekerjaan. Kewujudan teknologi ini berupaya memudahkan seseorang pekerja untuk melaksanakan sesuatu tugas sekali gus membuatkan mereka lebih produktif. Teknologi ini juga membantu meningkatkan produktiviti sesebuah organisasi sama ada dari segi pengeluar mahupun penyimpanan maklumat secara elektronik. Menurut Davis (1983), penggunaan teknologi dalam pekerjaan dapat membantu dalam meningkatkan prestasi pekerja di dalam organisasi berbanding dengan kebergantungan terhadap tenaga kerja. Menurut Wan Idros Wan Sulaiman et al. (2017) teknologi juga boleh dikategorikan sebagai sistem informasi dan multimedia seperti komputer, internet, network dan laman sosial yang telah dicipta untuk memudahkan dalam pekerjaan dan dapat meningkatkan produktiviti kerja dalam sebuah organisasi.

Namun begitu, kehadiran teknologi ini telah mewujudkan satu penyakit moden terhadap penggunaanya termasuklah pekerja yang dikenali sebagai *technostress*. Menurut Sami dan Pangannaiah (2006), teknostres yang dihadapi pengguna disebabkan ketidakupayaan pengguna bagi menampung keperluan teknologi komputer terkini dengan cara yang sihat. Secara umumnya, teknostres adalah hubungan psikologi negatif antara orang dan pengenalan teknologi baru. Pengguna yang mengalami teknostres tidak dapat menyesuaikan diri atau mengatasi teknologi maklumat dengan cara yang sihat. Hal ini dikatakan demikian kerana, pengguna merasa terdorong untuk bekerja lebih cepat kerana maklumat mengalir dengan lebih pantas dari kebiasaannya dan mempunyai sedikit masa untuk menghabiskan pemikiran dan analisis kreatif yang berterusan.

Sehubungan dengan itu, teknostres dikatakan terbentuk dalam dua cara iaitu semasa pengguna bertindak menerima teknologi komputer dan juga pada tahap yang lebih khusus iaitu apabila pengguna cuba mengenalpasi teknologi komputer dengan lebih mendalam lagi. Antara sebab utama yang dikenal pasti oleh kebanyakan para pengkaji teknostres seperti Rosen dan Weil (1997), Hudiburg (1996), dan Brod (1984), teknostres adalah disebabkan lambakan atau limpahan teknologi terutamanya teknologi komunikasi dan ICT di dalam kehidupan manusia, yang mana pada hari ini ia bukanlah sesuatu yang luar biasa. Fenomena ini seterusnya akan menyebabkan pengguna menjadi semakin tertekan dan merasa bimbang sekiranya mereka tidak dapat mengguna dan menguasai teknologi yang semakin banyak di persekitaran mereka. Dengan itu bahagian ini akan membincangkan secara teoritikal dengan menggunakan kajian lepas dan masalah praktikal yang melibatkan teknostres kepada pekerja dan pengaruhnya terhadap produktiviti.

Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Sola Owolabi (2015) dan rakan-rakannya yang bertajuk "*Technostress, Library Staff and Productivity: Ray on Landmark University Library*" mendapati bahawa, pekerja di perpustakaan yang duduk lama di hadapan komputer dengan tempoh lama boleh menyebabkan *technostress* berlaku seterusnya menjejaskan produktiviti mereka. Hal ini dikatakan demikian kerana, di era kemajuan teknologi yang serba canggih ini kebanyakan organisasi telah menerapkan teknologi kedalam operasi syarikat. Sola Owolabi (2015) juga mendapati, meskipun pekerja di perpustakaan mempunyai kemahiran dalam bidang komputer, mereka berpendapat adalah lebih baik jika operasi pekerjaan mereka kembali kepada tradisional. Ini kerana rata-rata dari pekerja tersebut menghadapi tekanan disebabkan penggunaan komputer dengan masa yang lama. Oleh hal yang demikian, duduk di hadapan komputer dengan tempoh yang lebih dari sepatutnya boleh menyebabkan pekerja mengalami tekanan seterusnya menjejaskan produktiviti pekerjaan mereka sebagai pekerja.

Seterusnya kajian yang dibuat oleh Kesha Walton (2019) yang bertajuk "*Relationship Between Technostress Dimensions and Employee Productivity*"

mendapati bahawa, produktiviti yang rendah dalam kalangan pekerja merupakan satu ancaman terhadap kelestarian keuntungan sesebuah organisasi. Hal ini dikatakan demikian kerana, akibat daripada kurangnya kemahiran dalam menggunakan alatan teknologi lalu menyebabkan pekerja merasa tekanan dalam diri pekerja tersebut telah mendorong produktiviti rendah. Jadi di sini dapat dilihat bahawa, kurangnya penerapan teknologi terhadap pekerja akan merendahkan produktiviti pekerja seterusnya membawa kepada kerugian organisasi.

Selanjutnya, berdasarkan kajian yang dilakukan oleh D Ardiansyah (2019) dan rakan-rakannya yang berjudul "*Effect of Information Waste and Technostress on Users Satisfaction and Productivity in STMIK El Rahma Yogyakarta*" mendapati bahawa, kewujudan maklumat yang tidak sesuai dengan keperluan pengguna dan penggunaan teknologi boleh mengakibatkan pengguna mengalami tekanan dalam pekerjaan yang mana telah mempengaruhi kepuasan pengguna dan produktiviti pengguna. Beliau juga turut mendapati, pekerja yang kurang mahir dalam bidang komputeran akan merasa kurang kepuasan dalam melaksanakan tugas. Ini disebabkan kewujudan maklumat yang tidak sesuai sehinggakan pekerja sukar menyiapkan tugasnya yang mana telah mempengaruhi produktiviti mereka.

Berdasarkan penyelidikan yang dijalankan oleh Veera Boonjinga dan Pisit Chanvaransuthb (2016) yang berjudul "*Risk of overusing mobile phones: Technostress effect*" mendapati bahawa, berdasarkan model stres-strain-hasil tekanan, penggunaan telefon bimbit yang berlebihan boleh menyebabkan pekerja mengalami teknostres dan selanjutnya akan menyebabkan masalah dalam kesihatan diri dan masalah berkaitan kerja. Ini kerana, pekerja yang menggunakan telefon dalam jangka masa yang panjang akan kelihatan kehabisan tenaga lalu hilang tumpuan melaksanakan tugas berkaitan dengan kerja mereka. Beliau dan rakan-rakannya juga mendapati, pekerja yang dipengaruhi oleh tekanan akibat teknologi boleh mengalami masalah fizikan seperti sakit leher, bahu, mata dan gangguan tidur. Implikasi dari itu, pekerja tidak dapat menumpukan perhatian pada kerja apabila mengalami masalah kesihatan disebabkan tahap teknostres yang meningkat yang seterusnya tidak dapat menyelesaikan tugas mereka tepat pada waktunya atau tanpa melakukan kesalahan.

Hasil daripada kajian-kajian yang dijalankan oleh para pengkaji tersebut, dapat dilihat bahawa pengaruh tekanan akibat teknologi dan implikasinya terhadap produktiviti pekerja ini amat penting untuk dikaji kerana terdapat pelbagai perbezaan isu-isu yang ditemukan oleh pengkaji terdahulu berkaitan dengan tekanan disebabkan penggunaan teknologi dan pengaruhnya kepada produktiviti pekerja. Misalnya kajian yang dibuat oleh Muhammad Aftab Alam (2016) yang mengkaji pengaruh teknostres terhadap produktiviti pekerja mendapati bahawa, produktiviti pekerja di sektor penerbangan menurun disebabkan teknostres yang mana melaksanakan tugas beban kerja berlebihan. Oleh itu, berdasarkan daripada permasalahan kajian tersebut, perkara sedemikian menimbulkan tanda tanya adakah isi-isu yang diketengahkan sememangnya memperlihatkan bahawa pengaruh antara tekanan penggunaan teknologi dan produktiviti pekerja saling berkait atau sebaliknya. Misalnya Isu yang baru-baru ini berlaku, negara dilanda wabak Covid-19. Secara umumnya, Covid-19 adalah sejenis virus yang boleh menyebabkan jangkitan saluran pernafasan dan ianya bermula daripada Wuhan China kemudian merebak ke serata dunia termasuk lah Malaysia. Implikasi dari kejadian tersebut, maka YAB Perdana Menteri telah melaksanakan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) pada 18 Mac 2020 sehingga menyebabkan pergerakan masyarakat dikawal termasuklah pekerja. Ini bermakna mereka diarahkan untuk kekal di kediaman masing-masing. Tambahan pula, YAB Perdana Menteri mengumumkan kemudahan pengeluaran caruman akaun KWSP bagi membantu meringankan beban pekerja yang mana mengalami masalah kewangan. Oleh itu, disebabkan pengumuman YAB Perdana Menteri tersebut, para pekerja akan mengeluarkan duit mereka melalui atas talian dan bukannya secara *face to face*. Ini sudah tentu menyebabkan pekerja KWSP berhadapan dengan masalah kesesakan trafik di atas talian dan mengalami teknostres kerana ramai pekerja pada ketika itu ingin mengeluarkan duit mereka. Berdasarkan dari permasalahan tersebut, pengkaji ingin melihat adakah dalam kalangan pekerja di bahagian kerani perkhidmatan Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) di cawangan Kota Kinabalu Sabah mengalami teknostres disebabkan permintaan pelanggan yang terlalu ramai secara atas talian dan adakah ianya membawa pengaruh kepada produktiviti mereka.

1.4 Persoalan Kajian

Sehubungan dengan permasalahan kajian, pengkaji telah menetapkan dua persoalan yang akan menjadi panduan dalam menyempurnakan kajian ini. Secara keseluruhannya persoalan kajian adalah seperti berikut:

- i. Apakah tahap teknostres yang dialami pekerja disebabkan penggunaan teknologi dalam kalangan pekerja di KWSP cawangan Kota Kinabalu Sabah?
- ii. Apakah pengaruh teknostres terhadap produktiviti pekerja?

1.5 Objektif Kajian

Objektif kajian ini dilakukan bertujuan untuk:

- i. Mengenalpasti tahap teknostres yang dialami pekerja disebabkan penggunaan teknologi dalam kalangan pekerja di KWSP cawangan Kota Kinabalu Sabah.
- ii. Mengkaji pengaruh tecnostress terhadap produktiviti pekerja.

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian yang pengkaji jalankan adalah berkaitan tentang akibat penggunaan teknologi dan pengaruh terhadap produktiviti pekerja dalam kalangan pekerja di Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) cawangan Kota Kinabalu Sabah. Kajian ini dilakukan agar dapat dijadikan panduan oleh pengkaji di masa akan datang yang berminat untuk mengkaji berkaitan tekanan penggunaan teknologi terhadap produktiviti pekerja. Kajian ini juga dijalankan untuk mendapat lebih banyak maklumat berkaitan tentang tekanan implikasi penggunaan teknologi dan pengaruh kepada produktiviti pekerja terutama sekali dalam kalangan pekerja yang ada di KWSP cawangan Kota

Kinabalu Sabah khusus pekerja yang bekerja menggunakan teknologi dalam mengerjakan kerja mereka.

Kajian ini juga dijalankan bagi mengetahui lebih lanjut dan mendalam berkaitan tahap teknostres yang dialami pekerja akibat penggunaan teknologi khususnya pekerja yang beroperasi menggunakan teknologi di KWSP cawangan Kota Kinabalu Sabah. Seterusnya, pengkaji menjalankan kajian ini adalah untuk mengetahui hubungkait antara akibat penggunaan teknologi terhadap produktiviti pekerja dalam kalangan pekerja di KWSP cawangan Kota Kinabalu Sabah. Pengkaji juga turut ingin membantu dalam mencari atau mengenal pasti bagaimana pekerja di KWSP terutamanya pekerja yang menggunakan teknologi boleh mengawal tekanan mereka semasa menjalankan tugas mereka. Oleh itu, secara tidak langsung dapat membantu pekerja di KWSP mengetahui atau mendapat maklumat berkaitan akibat penggunaan teknologi semasa melaksanakan tugas.

Kajian lepas yang dilakukan oleh Muhammad Aftab Alam (2016), yang bertajuk "Techno Stress and Productivity Survey Evidence from The Aviation Industry" mendapati bahawa, teknostress dan produktiviti dalam kalangan kru penerbangan menjadi lebih kuat apabila kru-kru tersebut dibebani dengan peranan pekerjaan mereka sebagai kru penerbangan. Sehubungan dengan itu, Muhammad Aftab Alam (2016) juga turut mendapati, faktor penurunan produktiviti kru kapal terbang disebabkan teknostres yang mana beban kerja berlebihan dan kepekaan *equity* dapat membantu pihak pengurusan atau atasan membuat keputusan yang tepat atau bernas bagi mengurus produktiviti pekerja mereka. Oleh hal yang demikian, kajian yang dibuat oleh Muhammad Aftab Alam (2016) ini dapat membuktikan bahawa teknostres dan produktiviti saling berhubungkait yang mana apabila kru dibebani dengan peranan mereka dalam pekerjaan yang berbeza, dan ketika mereka berhadapan dengan perlakuan diskriminatif dan menjadi sensitif terhadap *equity*, maka, hal sedemikian dapat membantu pihak atasan untuk membuat keputusan yang tepat bagi pengurus mengurus produktiviti pekerjanya agar lebih baik dari sebelumnya.

Sehubungan dengan itu, teknostres yang dihadapi atau dialami oleh seseorang individu perlu diatasi bagi mengelakkan permasalahan ini membelenggu kehidupan seseorang. Hal ini dikatakan demikian kerana, jika tidak diatasi maka ianya secara tidak lansung boleh mewujudkan masalah tekanan dan emosi yang berpanjangan sehingga dikhuatiri tiadanya daya seseorang individu tersebut mengendalikan teknologi. Oleh itu langkah-langkah yang proaktif patut diambil kira tidak kira sama ada dari peranan pihak organisasi mahupun individu itu sendiri yang perlu dirangka bagi mengelakkan permasalahan teknostres ini berpanjangan.

1.7 Skop Kajian

Kajian ini melibatkan pekerja di bahagian kerani perkhidmatan Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) di cawangan Kota Kinabalu Sabah sebagai responden kajian. Kajian ini juga tertumpu kepada dua aspek penting dalam kajian ini iaitu tahap teknostres yang dialami dan pengaruhnya terhadap produktiviti pekerja di bahagian kerani perkhidmatan Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) di cawangan Kota Kinabalu Sabah.

1.8 Definisi Operasional

1.8.1 Teknostres

Teknostres merupakan satu penyakit adaptasi moden yang disebabkan oleh ketidakupayaan seseorang individu untuk menampung keperluan teknologi komputer terkini dengan cara yang sihat dan betul. Secara umumnya, tekanan teknologi (Technostress) dapat didefinisikan sebagai penyakit moden yang disebabkan oleh ketidakupayaan seseorang untuk mengatasi teknologi yang terdiri daripada telefon pintar dan komputer baru dengan cara yang sihat.

1.8.2 Beban Berlebihan Tekno (Techno-overload)

Beban Berlebihan teknostres adalah berlaku disebabkan apabila berada dalam situasi di mana seseorang pengguna komputer dipaksa untuk melakukan sesuatu tugasan

dengan cepat atau lama. Ini menyebabkan pengguna cenderung untuk melakukan tugas dengan masa yang tepat. Dengan itu, semakin lama ataupun cepat seseorang itu melakukan tugas akan memberi kesan kepada produktiviti sekaligus memperlihatkan keberkesanan dalam penggunaan teknologi.

1.8.3 Kerumitan Tekno (Techno-complexity)

Kerumitan tekno adalah situasi apabila pengguna teknologi merasa kemampuan mereka tidak memadai kerana kompleksiti dalam penggunaan teknologi. Ini mengakibatkan pengguna terpaksa menghabiskan masa untuk mempelajari serta memhami setiap aspek dalam teknologi tersebut.

1.8.4 Ketidakpastian Tekno (Techno-uncertainty)

Ketidakpastian tekno adalah satu situasi di mana pengguna teknologi merasa tidak pasti dan merasa tidak tenang dengan kehadiran teknologi yang terus mengubah dan memerlukan penambahbaikan. Teknologi yang digunakan akan menghadapi fasa-fasa perkembangan dan tidak kekal begitu saja. Seseengah pengguna takut bahawa teknologi yang semakin berkembang memaksa mereka untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi.

1.8.5 Rasa Tidak Selamat Tekno (Techno-insecurity)

Rasa tidak selamat tekno adalah situasi apabila pengguna merasa bimbang akan kehilangan pekerjaannya. Ini kerana kehadiran teknologi akan menjadi pilihan utama majikan yang seterusnya tidak memerlukan sumber tenaga manusia lagi. Pengguna juga turut merasa kemampuan teknologi lebih baik berbanding dengan kemampuan mereka.

1.8.6 Serangan Tekno (Techno-invasion)

Serangan tekno merujuk kepada keadaan dimana pengguna rasa mereka tidak pernah bersedia dengan kehadiran teknologi. Mereka beranggapan teknologi

menguasai kehidupan mereka. Selain itu, ia juga merupakan situasi dimana pengguna merasakan bahawa mereka dapat mencapai atau terus menerus 'terhubung' yang menyebabkan mereka kabur antara hubungan kerja ataupun konteks peribadi.

1.8.7 Produktiviti

Produktiviti adalah keupayaan untuk menghasilkan output daripada satu set input yang diberukan bagi mengukur kecekapan dan keberkesanan dalam penggunaan sumber seperti pekerja, teknologi, sistem dan pengurusan secara optimum dan menukar input kepada output berguna.

1.8.8 Perkhidmatan Kerani

Perkhidmatan kerani adalah kumpulan pelaksana di pejabat. Tugas kerani ini juga memainkan peranan yang begitu penting dalam organisasi kerana mereka lah yang melaksanakan tugas hal ehwal pentadbiran di pejabat. Antara tugas mereka adalah seperti merekodkan, menyediakan, mengelaskan dan memfailkan maklumat, menyediakan laporan kerja rutin, merekodkan pengeluaran peralatan kepada kakitangan, melayani panggilan telefon atau pertanyaan elektronik lalu menyambungkan kepada pihak berkenaan, menyalin maklumat ke dalam komputer dan menyelia atau memantau tugas kakitangan lain.

BAB 2

SOROTAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Dalam bahagian ini akan membincangkan secara terperinci berkaitan dengan hasil kajian lepas yang dilakukan oleh para pengkaji terdahulu. Sorotan literatur dalam kajian ini adalah sangat penting bagi menilai dan mengukur sejauhmana kajian ini dan juga kajian lepas sama ada ianya mempunyai persamaan ataupun perbezaan. Dalam bahagian ini juga akan membincangkan berkaitan dengan perkara penting yang terdapat dalam kajian ini antaranya ialah konsep teknostres, konsep produktiviti, kajian-kajian lepas berkaitan dengan kajian ini dan juga pembolehubah yang digunakan oleh pengkaji iaitu pengaruh teknostres terhadap produktiviti pekerja. Bagi mengetahui dengan lebih terperinci berkaitan dengan kajian ini, pengkaji telah merujuk sorotan kajian lepas yang telah dijalankan oleh penyelidik terdahulu. Hal ini bertujuan untuk menilai dan mentafsir hasil-hasil kajian lepas seperti dari segi permasalahan kajian yang dikaji oleh pengkaji. Oleh itu, kajian lepas adalah sangat diperlukan bagi pengkaji untuk menghurai dan merumuskan tentang hasil kajian terdahulu untuk dijadikan sebagai sumber rujukan utama dalam mencapai objektif kajian yang telah ditetapkan dan juga dapat memahami tentang konsep-konsep utama dalam kajian ini hasil daripada kajian lepas. Seterusnya, satu kerangka kajian akan dibuat oleh pengkaji dalam bab ini yang bertujuan untuk merangka lebih awal berkaitan dengan item-item penting kajian. Berdasarkan daripada kerangka kajian yang dihasilkan, ianya akan memberi impak yang besar dalam penghasilan kajian ini. Hal ini dikatakan demikian kerana, pengkaji akan mendapat gambaran awal daripada kajian lepas mengenai kerangka kajian yang dihasilkan berdasarkan daripada sumber rujukan kajian lepas para pengkaji terdahulu. Dalam konteks penghasilan kerangka kajian, kajian lepas adalah sangat penting dalam menganalisis kajian ini dan seterusnya akan dapat mengetahui sama ada hasil kajian yang diperoleh adalah sama dengan kajian lepas ataupun tidak serta kesignifikannya. Bukan itu sahaja, malah ianya juga melalui sorotan literatur ataupun kajian lepas pengkaji akan lebih mendapatkan maklumat ataupun rujukan berkaitan dengan kajian yang dijalankan dan bersesuaian dengan permasalahan kajian yang

Rujukan

Ahmad, U. N. U., Amin, S. M., & Ismail, W. K. W. (2012). The relationship between technostress creators and organisational commitment among academic librarians. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 40, 182-186.

Ahmad, U. N. U., & Amin, S. M. (2012). The dimensions of technostress among academic librarians. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 65, 266-271.

Alam, Muhammad Aftab. "Techno-stress and productivity: Survey evidence from the aviation industry." *Journal of Air Transport Management* 50 (2016): 62-70.

Alis, N., & Tewiran, S. A. (2020). Tahap Teknostres dalam Kalangan Pegawai Kumpulan Pengurusan dan Profesional Bukan Akademik di Universiti Awam (Level of Technostress among Management Officers and Professionals Non-Academic in Public Universities). *Jurnal Pembangunan Sosial*, 23, 39-51.

Ardiansyah, D., Winantu, A., Muzakkar, M., Praptomo, Y., & Nurudin, I. (2019, May). Effect of Information Waste and Technostress on Users Satisfaction and Productivity in STMIK El Rahma Yogyakarta. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1201, No. 1, p. 012035). IOP Publishing.

Walton K. (2019). Relationship Between Technostress Dimensions and Employee Productivity.

Lee, A. R., Son, S. M., & Kim, K. K. (2016). Information and communication technology overload and social networking service fatigue: A stress perspective. *Computers in Human Behavior*, 55, 51-61.

- Boonjing, V., & Chanvarasuth, P. (2017). Risk of overusing mobile phones: Technostress effect. *Procedia computer science*, *111*, 196-202.
- Brooks, S., & Califf, C. (2017). Social media-induced technostress: Its impact on the job performance of it professionals and the moderating role of job characteristics. *Computer networks*, *114*, 143-153.
- Chen, L. (2015). Validating the technostress instrument using a sample of Chinese knowledge workers. *Journal of International Technology and Information Management*, *24*(1), 5.
- Chiappetta, M. (2017). The Technostress: definition, symptoms and risk prevention. *Senses and Sciences*, *4*(1).
- Duke, E., & Montag, C. (2017). Smartphone addiction, daily interruptions and self-reported productivity. *Addictive behaviors reports*, *6*, 90-95.
- Fischer, T., & Riedl, R. (2017). Technostress research: a nurturing ground for measurement pluralism?. *Communications of the Association for Information systems*, *40*(1), 17.
- Fuad Mohamed Berawi. (2017). *Metodologi Penyelidikan Panduan Menulis Tesis*. Sintok Kedah: Universiti Utara Malaysia.
- Fuglseth, A. M., & Sorebo, O. (2014). The effects of technostress within the context of employee use of ICT. *Computers in Human Behavior*, *40*, 161-170.

- Funminiyi, J., Akinlolu, A., & Agboola, P. (2014). Assessment of ergonomic hazards and techno-stress among the workers of Obafemi Awolowo University, Ile-Ife, Osun State, Nigeria. *Australian Journal of Business and Management Research* Vol, 4(1), 27-34.
- Hung, W. H., Chang, L. M., & Lin, C. H. (2011, July). Managing The Risk Of Overusing Mobile Phones In The Working Environment: A Study Of Ubiquitous Technostress. In *PACIS* (p. 81).
- Ibrahim, H., Shamsuddin, F. M., Zin, M. L. M., & Subramaniam, C. (2018). Understanding user characteristics as antecedents of technostress towards HRMIS: a mixed-method Study. *Jurnal Pengurusan (UKM Journal of Management)*, 53.
- Isiakpona, C., & Adebayo, O. (2011). The impact of technostress on librarians: A survey of Covenant University Library. *Information Manager (The)*, 11(1-2), 56-61.
- Jena, R. K., & Mahanti, P. K. (2014). An empirical study of Technostress among Indian academicians. *International Journal of Education and Learning*, 3(2), 1-10.
- Kim, D. G., & Lee, C. W. (2021). Exploring the Roles of Self-Efficacy and Technical Support in the Relationship between Techno-Stress and Counter-Productivity. *Sustainability*, 13(8), 4349.

Krishnan, S. (2017). Personality and espoused cultural differences in technostress creators. *Computers in Human Behavior*, 66, 154-167.

Kumar, R., Lal, R., Bansal, Y., & Sharma, S. K. (2013). Technostress in Relation to Job Satisfaction and Organisational Commitment among IT Professionals. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 3(12), 1-3.

Latif, N. S., & Rodzalan, S. A. (2021). Hubungan di antara Ciri-Ciri Pekerjaan dan Faktor yang Mempengaruhi Teknostres dalam kalangan Guru Sekolah Menengah di Johor Bahru. *Research in Management of Technology and Business*, 2(1), 106-122.

La Torre, G., De Leonardis, V., & Chiappetta, M. (2020). Technostress: How does it affect the productivity and life of an individual? Results of an observational study. *Public Health*, 189, 60-65.

Lee, Y. K., Chang, C. T., Lin, Y., & Cheng, Z. H. (2014). The dark side of smartphone usage: Psychological traits, compulsive behavior and technostress. *Computers in human behavior*, 31, 373-383.

Lee, S. J., Jin, S. H., & Choi, B. J. (2012). The influence of technostress and antismart on continuous use of smartphones. In *Proceedings of the world congress on engineering and computer science* (Vol. 1, pp. 24-26).

Mahboob, A., & Khan, T. (2016). Technostress and Its Management Techniques: A

Literature. *Journal of Human Resource Management*, 4(3), 28-31.

Marchiori, D. M., Mainardes, E. W., & Rodrigues, R. G. (2019). Do individual characteristics influence the types of technostress reported by workers?. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 35(3), 218-230.

Obrovac Sandqvist, S., Persson, J., & Åberg, L. (2020). The Effects of Technostress through Virtual Meetings on Employee-level.

Owolabi, S., Aregbesola, A., & Oyesola, O. (2015). Technostress, library staff and productivity: Ray on landmark university library. *Journal of applied information Science and Technology*, 8(1).

Saganuwan, M. U., & Ahmad, U. N. U. (2013). Technostress: Mediating accounting information system performance. *Information Management and Business Review*, 5(6), 270-277.

Saganuwan, M. U. (2015). *Integrating Technostress Creators and Inhibitors in Using Accounting Information System to Improve Job Satisfaction and Task Performance* (Doctoral dissertation, Universiti Teknologi Malaysia).

Talib, Z. A. (2005). *Teknostres dalam kalangan pegawai akademik di sebuah institusi pengajian tinggi awam* (Doctoral dissertation, Universiti Putra Malaysia).

Tams, S. (2015). Challenges in technostress research: Guiding future work.

Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., Ragu-Nathan, T. S., & Tu, Q. (2005). Exploring the

impact of technostress on productivity.

Tu, Q., Wang, K., & Shu, Q. (2005). Computer-related technostress in China. *Communications of the ACM*, 48(4), 77-81.

Wang, K., & Shu, Q. (2008, September). The moderating impact of perceived organizational support on the relationship between technostress and role stress. In *2008 19th International Workshop on Database and Expert Systems Applications* (pp. 420-424).

Wu, J., Wang, N., Mei, W., & Liu, L. (2017, May). Does Techno-invasion Trigger Job Anxiety? Moderating Effects of Computer Self-efficacy and Perceived Organizational Support. In *WHICEB* (p. 42).

Yan, Z., Guo, X., Lee, M. K., & Vogel, D. R. (2013). A conceptual model of technology features and technostress in telemedicine communication. *Information Technology & People*.

Yin, P., Davison, R. M., Bian, Y., Wu, J., & Liang, L. (2014). The Sources and Consequences of Mobile Technostress in the Workplace. In *PACIS* (p. 144).