



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH *TECHNOSTRESS* TERHADAP KINERJA
KARYAWAN RITEL DI DKI JAKARTA DIMODERASI
OLEH LITERASI AI**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

NASYWANDARU SUBHANINGTYAS

46122010068

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2026



**PENGARUH *TECHNOSTRESS* TERHADAP KINERJA
KARYAWAN RITEL DI DKI JAKARTA DIMODERASI
OLEH LITERASI AI**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana**

**UNIVERSITAS
NASYWANDARU SUBHANINGTYAS
46122010068**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nasywandaru Subhaningtyas

NIM : 46122010068

Program Studi : Psikologi

- Pengaruh *Technostress*

Judul Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi : terhadap Kinerja Karyawan Ritel di DKI Jakarta

Dimoderasi oleh Literasi AI

Menyatakan bahwa Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 11 Maret 2026



Nasywandaru Subhaningtyas

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Nasywandaru Subhaningtyas
NIM : 46122010068
Program Studi : S1 Psikologi

dengan judul

“ PENGARUH *TECHNOSTRESS* TERHADAP KINERJA KARYAWAN RITEL DI DKI JAKARTA DIMODERASI OLEH LITERASI AI ”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 19 Februari 2026 didapatkan nilai persentase sebesar 25 %.

Jakarta, 23 Februari 2026
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Donny Dwi Hambodo, S.Ikom

HALAMAN PENGESAHAN

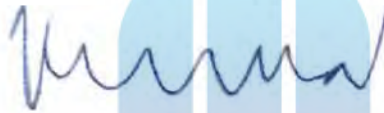
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nasywandaru Subhaningtyas
NIM : 46122010068
Fakultas/Program Studi : Psikologi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH *TECHNOSTRESS* TERHADAP KINERJA KARYAWAN RITEL DI DKI JAKARTA DIMODERASI OLEH LITERASI AI

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 2 Maret 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing



Dr. Irma Himmatul Alliyah, M.Psi., Psikolog
NIDN/NUPTK: 0314108301

UNIVERSITAS

Jakarta, 2 Maret 2026

Mengetahui,

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Psikologi



Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D
NIDN/NUPTK: 0316058002

Ketua Program Studi Psikologi



Karisma Riskinanti, M.Psi., Psikologi
NIDN/NUPTK: 0324068701

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi ini. Penulisan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana/Magister/Doktor Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D selaku Dekan Fakultas Psikologi.
3. Karisma riskinanti, M.Psi., Psikolog selaku Ketua Program Studi Psikologi.
4. Dr. Irma Himmatul Aliyyah, M.Psi., Psikolog selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dhani Irmawan, S.Psi., M.Sc. selaku Dosen Penguji 1 Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Dina Syakina, S.Si., M.Si. selaku Dosen Penguji 2 Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
7. Kedua orang tua saya yang selalu mendukung saya dalam berbagai hal.
8. Teman-teman saya terutama Icha dan Nela yang telah menjadi *support system* saya dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 11 Maret 2026

Nasywandaru Subhaningtyas

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nasywandaru Subhaningtyas

NIM : 46122010068

Program Studi : Psikologi

Judul Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi : Pengaruh *Technostress* terhadap Kinerja Karyawan Ritel di DKI Jakarta Dimoderasi oleh Literasi AI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti NonEksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 11 Maret 2026

Yang menyatakan,



(Nasywandaru Subhaningtyas)

**PENGARUH *TECHNOSTRESS* TERHADAP KINERJA KARYAWAN
RITEL DI DKI JAKARTA DIMODERASI OLEH LITERASI AI**

NASYWANDARU SUBHANINGTYAS

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari tiga faktor pengaruh *technostress* terhadap kinerja karyawan, pengaruh AI terhadap kinerja karyawan, dan peran AI sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *technostress* dan kinerja karyawan ritel di DKI Jakarta. *AI literacy* merujuk pada kemampuan seseorang dalam memahami dan memanfaatkan teknologi berbasis AI secara efektif, sedangkan *technostress* didefinisikan sebagai kondisi stres yang muncul karena tuntutan penggunaan teknologi di tempat kerja. Kinerja karyawan didefinisikan sebagai tingkat pencapaian setiap individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka sebagai karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan survei terhadap 157 pekerja ritel di DKI Jakarta. Program G-Power digunakan untuk menghitung jumlah sampel melalui *a priori power analysis*. Pengaruh langsung dan efek moderasi diuji pada data dengan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi AI berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dan *technostress* berpengaruh negatif terhadap kinerja mereka. Selain itu, literasi AI terbukti memoderasi hubungan antara *technostress* dan kinerja karyawan, dengan memperlemah efek negatif *technostress* terhadap kinerja. Hasilnya menunjukkan bahwa literasi AI adalah sumber daya personal yang penting untuk menghadapi tekanan kerja berbasis teknologi dan membantu karyawan lebih baik.

Kata Kunci : *Technostress*, Literasi AI, Kinerja Karyawan, Karyawan Ritel.

THE EFFECT OF TECHNOSTRESS ON RETAIL EMPLOYEE PERFORMANCE IN DKI JAKARTA MODERATED BY AI LITERACY

NASYWANDARU SUBHANINGTYAS

ABSTRACT

This study aims to examine three factors that influence technostress on employee performance, the influence of AI on employee performance, and the role of AI as a moderating variable in the relationship between technostress and employee performance in retail businesses in Jakarta. AI literacy refers to a person's ability to understand and utilize AI-based technology effectively, while technostress is defined as a stressful condition that arises due to the demands of using technology in the workplace. Employee performance is defined as the level of achievement of each individual in carrying out the tasks and responsibilities assigned to them as employees. This study uses a quantitative approach by conducting a survey of 157 retail workers in Jakarta. The G-Power program was used to calculate the sample size through an a priori power analysis. Direct and moderation effects were tested on the data using multiple linear regression. The results show that AI literacy has a positive influence on employee performance, and technostress has a negative influence on their performance. In addition, AI literacy is shown to moderate the relationship between technostress and employee performance, by weakening the negative influence of technostress on performance. The results show that AI literacy is an important personal resource for dealing with technology-based work pressure and helping employees improve their performance.

Keywords: *Technostress, AI Literacy, Job Performance, Retail Employees.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kinerja Karyawan Ritel	10
2.1.1 Definisi Konseptual	10
2.1.2 Definisi Operasional	11
2.1.3 Dimensi atau Aspek Kinerja	13
2.2 Technostress	15
2.2.1 Definisi Konseptual	15
2.2.2 Definisi Operasional	17
2.2.3 Dimensi atau Aspek <i>Technostress</i>	18
2.3 Literasi AI	21
2.3.1 Definisi Konseptual	21

2.3.2	Definisi Operasional	23
2.3.3	Dimensi atau Aspek Literasi AI.....	24
2.4	Penelitian Terdahulu	27
2.5	Dinamika Penelitian	31
2.6	Kerangka Berpikir	34
2.7	Hipotesis	36
BAB III	METODE PENELITIAN.....	39
3.1	Desain Penelitian	39
3.2	Populasi dan Sampel.....	40
3.2.1	Populasi	40
3.2.2	Sampel.....	41
3.3	Definisi Operasional Variabel	42
3.4	Instrumen Penelitian	44
3.5	Validitas & Reliabilitas	45
3.5.1	Uji Validitas.....	45
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.6	Analisis Data.....	47
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	47
3.6.2	Analisis Inferensial.....	47
3.6.3	Moderated Regression Analysis (MRA)	48
3.6.4	Independent <i>Sample t-Test</i> (Uji Beda).....	49
3.6.5	Uji ANOVA.....	49
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Gambaran Umum Subjek	50
4.2	Hasil.....	51
4.2.1	Analisis Deskriptif dan Kategorisasi	51
4.2.2	Analisis Inferensial	55
4.2.2.1	Uji Asumsi Klasik	55
4.2.2.2	Uji Hipotesis.....	57
4.3	Diskusi.....	62
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	68

5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Keterbatasan Penelitian	69
5.3	Keumuman Penelitian (Implikasi Penelitian).....	70
5.3.1	Implikasi Teoritis.....	70
5.3.2	Implikasi Praktis.....	70
5.4	Saran.....	70
5.4.1	Saran Teoritis.....	71
5.4.2	Saran Praktis.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....		72
LAMPIRAN.....		82



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian	40
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	44
Tabel 4. 1 Gambaran Umum Subjek Penelitian (N=157)	50
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	52
Tabel 4. 3 Kategorisasi Variabel <i>Technostress</i>	53
Tabel 4. 4 Kategorisasi Variabel <i>AI Literacy</i>	54
Tabel 4. 5 Kategorisasi Variabel Kinerja Karyawan.....	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4. 9 Hasil Koefisien Determinasi.....	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji t	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji F	58
Tabel 4. 12 Hasil Koefisien Determinasi Moderasi.....	60
Tabel 4. 13 Hasil Uji t Moderasi	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji F Moderasi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	36
Gambar 3. 1 Perhitungan Sampel <i>G-Power</i>	41
Gambar 4. 1 Grafik Moderasi.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Informed Consent</i>	82
Lampiran 2 <i>Expert Judgement 1</i> Alat Ukur <i>Technostress Craetors Scale</i>	83
Lampiran 3 <i>Expert Judgement 2</i> Alat Ukur <i>Meta AI Literacy Scale</i>	87
Lampiran 4 <i>Expert Judgement 3</i> Alat Ukur <i>Job Performance</i>	90
Lampiran 5 G-Form Kuisisioner	91
Lampiran 6 Hasil Uji SPSS Analisis Deskriptif	94
Lampiran 7 Hasil Uji SPSS Normalitas	94
Lampiran 8 Hasil Uji SPSS Heteroskedastisitas.....	94
Lampiran 9 Hasil Uji SPSS Multikolinearitas.....	94
Lampiran 10 Hasil Uji SPSS Analisis Regresi Berganda.....	95
Lampiran 11 Hasil Uji SPSS Uji F.....	95
Lampiran 12 Hasil Uji SPSS Koefisien Determinasi	95
Lampiran 13 Hasil Uji SPSS Gambaran Umum Subjek	95
Lampiran 14 Hasil MRA.....	97
Lampiran 15 Bukti Bimbingan Tugas Akhir	98
Lampiran 16 <i>Curriculum Vitae</i>	99

MERCU BUANA