

**STRES DI ERA DIGITAL: STUDI EKSPLORATIF KESEHATAN
MENTAL PEGAWAI GEN Z PADA INDUSTRI KEUANGAN
DI KOTA MEDAN**

TUGAS AKHIR

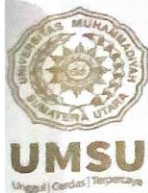
*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)*



Oleh:

**NAMA : HAYA JAUZA YUSRA
NPM : 2305160753P
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : SUMBER DAYA MANUSIA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238



PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 15 September 2025, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya,

MEMUTUSKAN

Nama : HAYA JAUZA YUSRA
NPM : 2305160753P
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Tugas Akhir : STRES DI ERA DIGITAL: STUDI EKSPLORATIF KESEHATAN MENTAL PEGAWAI GEN Z PADA INDUSTRI KEUANGAN DI KOTA MEDAN

Dinyatakan : (A) Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

TIM PENGUJI

Penguji I

Penguji II

Assoc. Prof. Dr. H. Jacman Saripuddin Hasibuan, S.E., M.Si

Hade Chandra Batubana, S.E., M.M

Pembimbing

Agas Sanj, S.E., M.Sc.

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si

Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

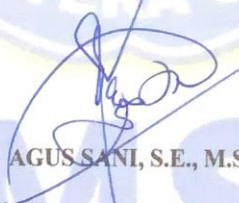
Tugas Akhir ini disusun oleh :

Nama Lengkap : HAYA JAUZA YUSRA
N.P.M : 2305160753P
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul : STRES DI ERA DIGITAL: STUDI EKSPLORATIF
KESEHATAN MENTAL PEGAWAI GEN Z PADA
INDUSTRI KEUANGAN DI KOTA MEDAN

Disetujui dan telah memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian
mempertahankan tugas akhir.

Medan, 31 Agustus 2025

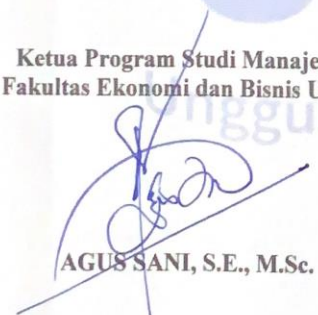
Pembimbing Tugas Akhir


AGUS SANI, S.E., M.Sc.

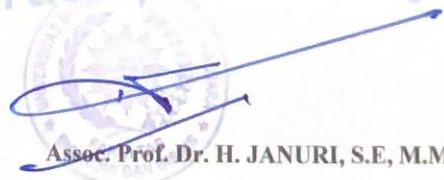
Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU


AGUS SANI, S.E., M.Sc.

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU


Asoc. Prof. Dr. H. JANURI, S.E., M.M, M.Si, CMA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Haya Jauza Yusra
NPM : 2305160753P
Dosen Pembimbing : Agus Sani, S.E., M.Sc.
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Penelitian : Stres di Era Digital: Studi Eksploratif Kesehatan Mental Pegawai Gen Z pada Industri Keuangan di Kota Medan

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	OK		
Bab 2	OK		
Bab 3	OK		
Bab 4	Kur 2MET disesuaikan dgn Psik	04/08/25	
Bab 5	Pembahasan harus mengacu pada teori di Bab II	11/08/25	
Daftar Pustaka	Cheeky Mendeley	15/08/25	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	free Meja hijau	06/09/25	

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

AGUS SANI, S.E., M.Sc.

Medan, Agustus 2025
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

AGUS SANI, S.E., M.Sc



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Haya Jauza Yusra
N.P.M : 2305160753P
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul “Stres Di Era Digital: Studi Eksploratif Kesehatan Mental Pegawai Gen Z pada Industri Keuangan Di Kota Medan” adalah bersifat asli (original), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan



Haya Jauza Yusra

ABSTRAK

STRES DI ERA DIGITAL: STUDI EKSPLORATIF KESEHATAN MENTAL PEGAWAI GEN Z PADA INDUSTRI KEUANGAN DI KOTA MEDAN

Haya Jauza Yusra
Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara
Jl. Kapten Muchtar Basri No. 3 Telp. (016) 6624567 Medan 20238
Email: Hayayusrajauza123@gmail.com

Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi dampak digitalisasi terhadap kesehatan mental pegawai Generasi Z di industri keuangan Kota Medan. Perkembangan pesat digitalisasi kerja menciptakan dinamika baru yang memicu stres digital, terutama bagi generasi muda yang terbiasa dengan teknologi. Dengan pendekatan kualitatif menggunakan teknik *Zaltman Metaphor Elicitation Technique (ZMET)*, penelitian ini melibatkan 30 partisipan melalui wawancara mendalam berbasis visual dan naratif. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas partisipan mengalami tekanan akibat beban kerja yang tinggi, multitasking intensif, ekspektasi target berlebih, serta budaya kerja *always on*. Kondisi tersebut menimbulkan gejala seperti kecemasan, gangguan tidur, burnout, penurunan imunitas, hingga keluhan psikosomatis yang berdampak pada produktivitas, keterlibatan, dan kepuasan kerja. Analisis peta konsensus mengidentifikasi tiga tema utama, yaitu *technostress*, *burnout*, dan ketidakseimbangan *work life balance*. Temuan ini menegaskan pentingnya intervensi organisasi melalui konseling, edukasi manajemen stres, kebijakan penggunaan teknologi yang bijak, serta pengembangan budaya kerja yang mendukung keseimbangan hidup dan kerja.

Kata Kunci: Stres digital, technostress, kesehatan mental, Generasi Z, industri keuangan, digitalisasi, Medan.

ABSTRACT

STRESS IN THE DIGITAL AGE: AN EXPLORATORY STUDY OF THE MENTAL HEALTH OF GEN Z EMPLOYEES IN THE FINANCIAL INDUSTRY IN MEDAN CITY

Haya Jauza Yusra
Department of Manajemen

Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Sumatera Utara
Jl. Kapten Muchtar Basri No. 3 Telp. (016) 6624567 Medan 20238
Email: Hayayusrajauza123@gmail.com

This study aims to explore the impact of digitalization on the mental health of Generation Z employees in the financial industry in Medan. The rapid growth of digitalized work has created new dynamics that trigger digital stress, particularly among young employees who are accustomed to technology. Using a qualitative approach with the Zaltman Metaphor Elicitation Technique (ZMET), the study involved 30 participants through in-depth visual and narrative-based interviews. The findings reveal that most participants experienced pressure due to high workloads, intensive multitasking, excessive performance expectations, and an always-on work culture. These conditions led to symptoms such as anxiety, sleep disorders, burnout, weakened immunity, and psychosomatic complaints, which ultimately affected productivity, engagement, and job satisfaction. Consensus mapping analysis identified three main themes: technostress, burnout, and work-life imbalance. The results emphasize the importance of organizational interventions through counseling, stress management education, policies for responsible technology use, and the development of a supportive work culture that promotes work-life balance.

Keywords: Digital stress, technostress, mental health, Generation Z, financial industry, digitalization, Medan.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, karunia-Nya, kesempatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Stres di Era Digital: Studi Eksploratif Kesehatan Mental Pegawai Gen Z pada Industri Keuangan di Kota Medan”. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan moral dan bimbingan dari berbagai pihak, terutama kepada kedua orang tua saya tercinta yaitu Ayahanda Yusri dan Ibunda Mersia Era Yenita, yang sangat luar biasa senantiasa memberikan kasih sayang, doa, semangat, dukungan moral maupun material, dan doa yang tidak terhitung sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Selanjutnya, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.A.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. H. Januri S.E., M.M., M.Si, CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus selaku dosen panasehat akademik.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammaadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Agus Sani, S.E., M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammaadiyah Sumatera Utara sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak M.Arif Pratama Marpaung, S.E., M.M. selaku sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammaadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Assoc. Prof. Dr. H. Jasman Saripuddin Hasibuan, S.E., M.Si. Selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang berharga demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Hade Chandra Batubara, S.E., M.M. Selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang berharga demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah banyak membantu menyelesaikan tugas akhir ini. Dengan segala keterbatasan ilmu dan kemampuan penulis miliki, penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata kesempurnaan.

Medan, September 2025
Penulis

Haya Jauza Yusra
NPM: 21051700053

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan teori	8
2.1.1. Teori <i>Technostress</i>	8
2.1.1.1. Pengertian Teori <i>Technostress</i>	8
2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Pengelolaan <i>Technostress</i>	10
2.1.1.3. Faktor -faktor Penyebab <i>Technostress</i>	11
2.1.1.4. Indikator <i>Technostress</i>	14
2.1.2. Digitalisasi.....	17
2.1.2.1. Pengertian Digitalisasi	17
2.1.2.2. Manfaat dan tujuan digitalisasi	19
2.1.2.3. Faktor yang mempengaruhi digitalisasi	22
2.1.2.4. Indikator Digitalisasi	25
2.1.3. Studi Eksploratif.....	27
2.1.3.1. Pengertian Studi Eksploratif	27
2.1.3.2. Manfaat dan Tujuan Eksploratif.....	30
2.1.3.3. Faktor Yang Mempengaruhi Studi Eksploratif	32
2.1.3.4. Indikator Studi Eksploratif	35
2.1.4 Gen Z.....	32
2.1.4.1 Pengertian Gen Z.....	32
2.1.4.3 Faktor-Faktor dari Gen Z	34
2.1.4.4 Indikator dari Gen Z	35
2.1.5. Kesehatan Mental.....	38
2.1.5.1 Pengertian Kesehatan Mental	38
2.1.5.2 Tujuan dan Manfaat Kesehatan Mental.....	40
2.1.5.3 Faktor-Faktor dari Kesehatan Mental.....	42
2.1.5.4 Indikator Kesehatan Mental	45

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	51
3.2 Defenisi Operasional	51
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	52
3.3 Teknik Pengambilan Sample.....	53
3.4 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data	55
3.5 Keabsahan Data	59
 BAB 4 HASIL PENELITIAN DATA.....	 67
4.1 Deskripsi Data	67
4.1.1 Profil Partisipan	68
4.1.2 Proses Pengumpulan dan Analisis Data ZMET	70
4.2 Pembahasan	130
4.2.1 Technostress	131
4.2.2 Digitalisasi.....	132
4.2.3 Studi Eksploratif.....	133
4.2.4 Generasi Z	134
4.2.5 Kesehatan Mental.....	134
 BAB 5 PENUTUP.....	 136
5.1 Kesimpulan	136
5.2 Saran.....	138
5.2 Keterbatasan Penelitian	141
 DAFTAR PUSTAKA.....	 144

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Prariset Karyawan	5
Tabel 3.1 Rincian Waktu Penelitian.....	59
Tabel 3.2 Nama Karyawan Gen Z	60
Tabel 4.1 Nama Partisipan	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 4.1	Jam tanpa jarum penunjuk	79
Gambar 4.2	Tangan yang saling menggenggam erat	81
Gambar 4.3	Piala kemenangan	82
Gambar 4.4	Taman yang hijau dengan aliran air jernih	83
Gambar 4.5	Tunas hijau yang baru tumbuh dari tanah.....	84
Gambar 4.6	Tumpukan dokumen tinggi di atas meja.....	87
Gambar 4.7	Seseorang yang memegang kepala di depan layar komputer penuh angka.....	87
Gambar 4.8	Jam Dinding Menunjukkan Pukul 2 Pagi dengan Lampu Kantor Masih Menyala	87
Gambar 4.9	Arena Balap Kuda dengan Kuda-kuda yang Berlari Kencang	88
Gambar 4.10	Pintu Kantor yang Tertutup Rapat dengan Tulisan "Private" atau "Do Not Disturb"	89
Gambar 4.11	Jembatan rusak yang terputus di tengah	89
Gambar 4.12	Roda gigi yang tidak saling terhubung	90
Gambar 4.13	Serta jaring laba-laba yang rumit dan lengket	90
Gambar 4.14	Tangan yang terikat rantai emas ke meja kerja	91
Gambar 4.15	Pohon kering di tengah padang pasir	91
Gambar 4.16	Cermin pecah dengan refleksi wajah yang terdistorsi	92
Gambar 4.17	Kompas dengan jarum berputar liar	92
Gambar 4.18	Topeng tersenyum	92
Gambar 4.19	Robot di jalur produksi s.....	93
Gambar 4.20	Timbangan yang tidak seimbang	94
Gambar 4.21	Tunas hijau yang baru tumbuh	94
Gambar 4.22.	Tumpukan dokumen di meja kerja	97
Gambar 4.23	Jam dinding yang menunjukkan pukul dua pagi	98
Gambar 4.24	Arena Balap Kuda dengan Kuda-kuda yang Berlari Kencang	99
Gambar 4.25	Cermin pecah	99
Gambar 4.26	Tangan yang terikat rantai emas	99
Gambar 4.27	Topeng tersenyum	100
Gambar 4.28	Robot di jalur produksi	100
Gambar 4.29	Pohon kering di padang pasir	101
Gambar 4.30	Jaring laba-laba	101
Gambar 4.31	Kompas berputar liar	101
Gambar 4.33	Consensus Map	126

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah merevolusi berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor industri keuangan. Transformasi ini ditandai oleh adopsi teknologi seperti kecerdasan buatan (AI), big data, blockchain, dan komputasi awan yang mengubah cara lembaga keuangan beroperasi dan berinteraksi dengan nasabah. Integrasi teknologi digital dalam industri layanan keuangan telah meningkatkan efisiensi operasional, memperluas akses layanan, dan memungkinkan inovasi produk yang lebih responsif terhadap kebutuhan konsumen.

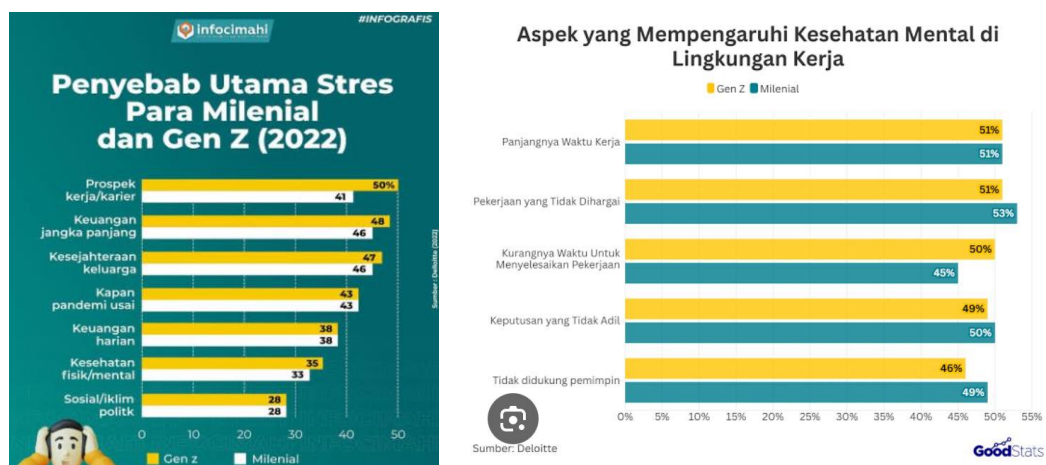
Di Indonesia, fenomena ini terlihat dari pertumbuhan pesat sektor financial technology *fintech* yang menyediakan layanan keuangan digital seperti pembayaran elektronik, pinjaman *peer-to-peer*, dan investasi online, *fintech* telah memperluas inklusi keuangan dengan menjangkau segmen masyarakat yang sebelumnya tidak terlayani oleh lembaga keuangan tradisional.

Namun, meskipun membawa banyak manfaat, digitalisasi juga menghadirkan tantangan tersendiri bagi industri keuangan. Masalah keamanan data, privasi, regulasi, dan inklusi digital menjadi isu yang harus ditangani secara serius. Regulasi yang tertinggal dibanding perkembangan teknologi dapat menciptakan celah yang berisiko bagi stabilitas sistem keuangan.

Di tengah perubahan ini, generasi muda, khususnya Gen Z, memainkan peran penting sebagai digital native yang tumbuh dalam era digital. Generasi *digital natives* sudah terkondisikan dengan terpisahkan dari kehidupannya, rata-

rata generasi digital natives ketika lahir sudah berada dalam lingkungan teknologi digital. Mereka memiliki kemampuan untuk menggunakan teknologi dengan mudah dan membawa perspektif baru dalam industri keuangan. Gen Z dikenal sebagai generasi yang kreatif, inovatif, dan berorientasi. Mereka memiliki peran penting dalam dunia kerja, khususnya di sektor keuangan, karena kemampuan mereka untuk beradaptasi dengan teknologi dan inovasi. Dengan kemampuan ini, Gen Z dapat membantu meningkatkan efisiensi dan inovasi dalam industri keuangan.

Tantangan yang dihadapi oleh Generasi Z yang baru memasuki dunia kerja, menghadapi tantangan tersendiri dalam industri keuangan. Mereka merasa kesulitan beradaptasi dengan tekanan tinggi di tempat kerja dan kurangnya keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan.



Gambar 1.1 Data kerja gen z (sumber: Deloitte 2022)

Berdasarkan hasil survei Deloitte (2022) yang tergambar dalam infografis, dapat dilihat bahwa Generasi Z memiliki tingkat stres yang cukup tinggi terkait prospek karier (50%), keuangan jangka panjang (48%), dan kesejahteraan keluarga (47%). Hal ini mencerminkan bahwa pekerja muda, khususnya Gen Z,

menghadapi kecemasan yang besar mengenai masa depan mereka, baik dari sisi profesional maupun finansial. Dalam konteks Kota Medan, hal ini relevan dengan realitas pekerja Gen Z yang berprofesi sebagai teller bank, customer service, maupun kasir di pegadaian, di mana mereka harus berhadapan dengan target kerja yang ketat, rutinitas yang monoton, serta ketidakpastian perkembangan karier. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa tekanan psikologis tidak hanya muncul dari tuntutan kerja sehari-hari, tetapi juga dari kekhawatiran jangka panjang mengenai keberlangsungan hidup dan kesejahteraan keluarga.

Selain itu, data pada infografis kedua menunjukkan bahwa aspek lingkungan kerja turut menjadi faktor signifikan yang memengaruhi kesehatan mental Gen Z. Panjangnya waktu kerja (51%), pekerjaan yang tidak dihargai (51%), serta kurangnya waktu untuk menyelesaikan pekerjaan (50%) menjadi penyebab dominan yang memperburuk kondisi psikologis. Hal ini sejalan dengan situasi di Kota Medan, di mana pekerja Gen Z pada sektor keuangan sering menghadapi jam kerja panjang, beban administrasi yang tinggi, dan interaksi intens dengan nasabah. Kondisi kerja semacam ini menciptakan rasa tertekan, terlebih ketika usaha mereka tidak mendapatkan apresiasi yang layak dari perusahaan atau pimpinan.

Lebih jauh, faktor lain seperti keputusan pimpinan yang dianggap tidak adil (49%) serta kurangnya dukungan dari atasan (46%) juga menjadi sumber stres yang cukup signifikan. Bagi Gen Z di Medan, pengalaman ini kerap menimbulkan perasaan tidak berdaya dan menurunkan motivasi dalam bekerja. Situasi ini menunjukkan adanya ketimpangan antara ekspektasi pekerja muda yang menginginkan lingkungan kerja suportif, inklusif, dan adil dengan realitas

organisasi yang masih cenderung hierarkis dan berorientasi pada target. Akibatnya, tekanan yang bersumber dari sistem internal perusahaan semakin memperkuat kecemasan eksternal mengenai karier dan keuangan, sehingga menciptakan lingkaran stres yang sulit dihindari.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi kerja Gen Z di Kota Medan merupakan hasil dari kombinasi faktor internal dan eksternal yang saling memperkuat. Tekanan eksternal berupa prospek karier, keuangan jangka panjang, dan kesejahteraan keluarga berpadu dengan dinamika internal perusahaan seperti panjangnya jam kerja, kurangnya apresiasi, dan minimnya dukungan pimpinan. Kombinasi ini tidak hanya memperburuk kesehatan mental pekerja muda, tetapi juga berpotensi memengaruhi produktivitas dan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi di sektor keuangan di Kota Medan untuk mulai membangun sistem kerja yang lebih sehat, adil, dan suportif, guna menciptakan keseimbangan antara tuntutan kinerja dan kesejahteraan psikologis karyawan, khususnya dari kalangan Gen Z. Untuk mewujudkan hal tersebut, perusahaan di sektor keuangan perlu mengembangkan kebijakan dan budaya yang mendukung kesehatan mental karyawan, misalnya dengan menyediakan pelatihan, sumber daya, serta dukungan emosional yang memadai agar mampu membantu mereka dalam menghadapi stres kerja sekaligus meningkatkan kesejahteraan mental di lingkungan kerja.

Seperti yang disebutkan oleh WHO, kesehatan mental merupakan komponen integral dari kesehatan dan kesejahteraan, yang menjadi dasar bagi kemampuan individu dan masyarakat untuk mengambil keputusan, membangun hubungan, dan membentuk dunia tempat kita tinggal. Kesehatan mental berperan

penting dalam cara seseorang berpikir, merasa, dan bertindak. Kondisi mental yang baik memungkinkan individu menjalin hubungan, menghadapi tantangan, dan berkembang. Oleh karena itu, kesehatan mental adalah hak asasi manusia yang mendasar karena tidak ada kesehatan tanpa kesehatan mental.

Tabel 1.1 Data prariset karyawan

Pertanyaan	Ya	Tidak
1. Apakah Anda merasa beban kerja digital (email, chat kerja, aplikasi kantor) membuat Anda sering tertekan?	57,1%	42,9%
2. Apakah Anda kesulitan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karena tuntutan untuk selalu online?	90,5%	9,5%
3. Apakah Anda sering merasa stres karena harus selalu cepat merespons pesan atau instruksi dari atasan/rekan kerja melalui media digital?	81%	19%
4. Apakah pekerjaan berbasis digital membuat Anda merasa kelelahan mental lebih cepat dibandingkan kelelahan fisik?	76,2%	23,8%
5. Apakah stres akibat pekerjaan di era digital berpengaruh negatif terhadap kesehatan mental Anda (misalnya cemas, sulit tidur, burnout)?	76,2%	23,8%

Berdasarkan hasil prariset yang dilakukan terhadap karyawan Generasi Z, ditemukan bahwa sebagian besar responden merasakan dampak negatif dari beban kerja berbasis digital. Sebanyak 57,1% responden mengaku sering tertekan dengan berbagai tuntutan pekerjaan digital seperti email, chat kerja, maupun aplikasi kantor. Lebih lanjut, 90,5% responden menyatakan kesulitan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karena tuntutan untuk selalu terhubung secara online. Temuan ini menunjukkan bahwa batas antara waktu kerja dan kehidupan personal menjadi semakin kabur pada era digital.

Selain itu, 81% responden sering merasa stres karena harus segera merespons pesan atau instruksi dari atasan maupun rekan kerja melalui media digital. Kondisi ini menimbulkan tekanan psikologis yang tinggi akibat kecepatan arus komunikasi digital. Tidak hanya itu, 76,2% responden juga menyatakan bahwa pekerjaan berbasis digital membuat mereka lebih cepat mengalami kelelahan mental dibandingkan kelelahan fisik. Artinya, digitalisasi kerja lebih banyak berdampak pada aspek psikis dibandingkan pada aspek fisik.

Dampak stres digital ini juga berimbas pada kesehatan mental. Sebanyak 76,2% responden mengaku bahwa stres akibat pekerjaan di era digital berpengaruh negatif terhadap kondisi psikologis mereka, misalnya muncul rasa cemas, gangguan tidur, hingga burnout. Data prariset ini memperlihatkan bahwa fenomena stres digital pada Generasi Z di dunia kerja merupakan persoalan nyata yang patut diteliti lebih mendalam, sehingga penelitian ini penting dilakukan untuk memahami hubungan antara stres digital dan kesehatan mental generasi muda di era kerja digital.

Di kota Medan, pertumbuhan industri keuangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir telah membawa dampak besar pada perekonomian lokal dan menciptakan peluang baru bagi masyarakat. Namun, hal ini juga memicu stres kerja yang berdampak pada kesehatan mental, khususnya Gen Z. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak stres kerja terhadap kesehatan mental Gen Z di industri keuangan di kota Medan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja dan kesehatan mental mereka.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi karena industri keuangan memiliki dampak besar pada perekonomian lokal dan nasional, serta

kesejahteraan Gen Z di industri keuangan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pemahaman tentang stres kerja dan kesehatan mental di industri keuangan, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kesejahteraan Gen Z di industri keuangan.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi bagaimana tekanan dari penggunaan teknologi digital, tuntutan pekerjaan, dan ketidakseimbangan kehidupan kerja memengaruhi kondisi psikologis pegawai Gen Z di lingkungan kerja modern dengan judul **“Stres di Era Digital: Studi Eksploratif Kesehatan Mental Pegawai Gen Z pada Industri Keuangan di Kota Medan”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor penyebab stres di era digital, serta bagaimana kesehatan mental pegawai Gen Z di industri keuangan di Kota Medan dipengaruhi oleh kondisi tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mengidentifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

1. Perkembangan teknologi digital: Inovasi seperti kecerdasan buatan (AI), *big data*, *blockchain*, dan *Cloud computing* (komputasi awan) bikin perubahan besar industri keuangan, khususnya sektor *fintech*.
2. Tantangan digitalisasi, munculnya masalah baru seperti keamanan data, privasi, kepatuhan regulasi, dan kesenjangan inklusi digital.
3. Stres kerja di industri keuangan, Industri ini memiliki tekanan kerja yang tinggi, yang berdampak negatif pada kesehatan mental pekerja.

4. Kerentanan Generasi Z, Gen Z yang baru memasuki dunia kerja, khususnya di sektor keuangan Kota Medan, rentan terhadap stres akibat tuntutan kerja, ekspektasi klien, dan perubahan regulasi yang terus berlangsung.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini akan terbatas pada:

1. Fokus pada industri keuangan di Kota Medan, khususnya pada Gen Z yang bekerja di sektor keuangan.
2. Memahami dampak stres kerja terhadap kesehatan mental Gen Z di industri keuangan.
3. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat stres dan kesehatan mental Gen Z di industri keuangan.
4. Penelitian ini fokus kepada sektor keuangan di bank, pegadaian, dll.
5. Penelitian ini tidak akan membahas secara detail tentang perkembangan teknologi digital di sektor lain di luar industri keuangan atau tentang masalah stres di luar industri keuangan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana dampak stres kerja terhadap kesehatan mental Generasi Z yang bekerja di industri keuangan di Kota Medan?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi tingkat stres kerja dan kesehatan mental Generasi Z di industri keuangan di Kota Medan?
3. Bagaimana perusahaan di industri keuangan dapat mengelola stres kerja dan mendukung kesehatan mental Generasi Z di lingkungan kerja?

4. Bagaimana menyusun strategi yang efektif untuk mendukung kesejahteraan mental dan meningkatkan kinerja Generasi Z di industri keuangan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui dampak stres kerja terhadap kesehatan mental Generasi Z di industri keuangan di Kota Medan.
2. Mengembangkan model yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja dan kesehatan mental Gen Z di sektor keuangan.
3. Memberikan rekomendasi kepada perusahaan di industri keuangan untuk mengelola stres kerja dan meningkatkan kesehatan mental karyawan Gen Z.
4. Menyusun strategi yang dapat mendukung kesejahteraan mental dan kinerja Gen Z di industri keuangan.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmiah terkait kesehatan mental di tempat kerja, khususnya yang dialami oleh pegawai Gen Z di era digital. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan dampak teknologi digital terhadap stres kerja dan kesejahteraan psikologis dalam industri keuangan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai tingkat stres yang dialami oleh pegawai Gen Z serta

faktor-faktor penyebabnya di lingkungan kerja digital. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen perusahaan keuangan di kota Medan dalam merancang strategi atau kebijakan yang mendukung kesehatan mental pegawainya, serta memperbaiki sistem kerja yang lebih adaptif terhadap kebutuhan generasi muda.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan teori

2.1.1. Teori *Technostress*

2.1.1.1. Pengertian Teori *Technostress*

Technostress adalah istilah yang pertama kali dikenalkan oleh Brod (1984), yang menggambarkan kondisi stres psikologis yang timbul karena ketidakmampuan individu dalam beradaptasi dengan teknologi komputer dan digital yang terus berkembang. Di era modern, istilah ini diperluas mencakup semua bentuk stres akibat penggunaan teknologi informasi yang berlebihan, cepat berubah, dan menuntut adaptasi tinggi.

Menurut Tarafdar et al. (2019), *technostress* terjadi ketika teknologi yang seharusnya membantu produktivitas justru menjadi sumber tekanan. Mereka mengembangkan konsep *Technostress Trifecta* yang terdiri dari:

- 1) *Techno overload*, merupakan sebuah situasi dimana pengguna teknologi informasi dan komunikasi dipaksa untuk bekerja lebih cepat dan lama.
- 2) *Techno invasion*, merupakan sebuah situasi dimana pengguna teknologi informasi dan komunikasi merasa bahwa mereka dapat mencapai atau terus

menerus terhubung yang menyebabkan hubungan kerja dan konteks pribadi menjadi kabur.

- 3) *Techno complexity*, merupakan situasi dimana pengguna teknologi informasi dan komunikasi merasa kemampuan mereka tidak memadai karena kompleksitas yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi. Akibatnya mereka dipaksa untuk menghabiskan waktu dan usaha untuk belajar dan memahami aspek teknologi informasi dan komunikasi.
- 4) *Techno insecurity*, merupakan situasi dimana pengguna teknologi informasi dan komunikasi merasa terancam bahwa mereka akan kehilangan pekerjaannya bahkan digantikan dengan teknologi informasi dan komunikasi baru atau oleh orang lain yang memiliki kemampuan lebih baik di bidang teknologi informasi dan komunikasi dibandingkan dengan mereka.
- 5) *Techno uncertainty*, merupakan situasi dimana pengguna teknologi informasi dan komunikasi merasa tidak pasti dan tidak tenang sejak teknologi informasi dan komunikasi terus berubah dan perlu peningkatan kemampuan individu.

Studi Atrian & Ghobbeh (2023) menambahkan bahwa *technostress* secara signifikan menurunkan kinerja dan kesejahteraan kerja karyawan, terutama pada generasi muda yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap produktivitas digital namun belum stabil secara emosional. Mereka juga menekankan pentingnya strategi organisasi dalam mengelola *technostress*, seperti pelatihan teknologi, manajemen waktu digital, dan kebijakan keseimbangan kerja–hidup.

Ummah, (2019) menambahkan bahwa perusahaan yang telah menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis teknologi komputer tentu mengharuskan setiap karyawannya untuk menggunakan sistem informasi dimana

tidak semua karyawan memahami dengan benar sistem yang digunakan di perusahaan tersebut. Hal ini memungkinkan terjadinya tekanan terhadap pengguna sistem yang dapat menyebabkan terjadinya stress kerja dan terjadinya tekanan terhadap penggunaan sistem teknologi (*technostress*). Kurangnya pelatihan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan mengenai sistem dan teknologi yang digunakan oleh perusahaan juga menyebabkan sering terjadi *technostress* didalam pelaksanaan sistem dimana karyawan merasa tertekan karena karyawan tersebut dituntut untuk dapat memahami dan mengoperasikan sistem teknologi tersebut dengan baik.

Daulay et al., (2021), stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan produktivitas. Hal ini menunjukkan bahwa stres merupakan faktor penting yang perlu dikelola agar tidak menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tekanan akibat penggunaan teknologi atau *technostress* dapat menurunkan performa kerja dan memengaruhi kondisi mental karyawan, khususnya generasi muda yang cenderung memiliki ekspektasi tinggi terhadap efisiensi digital namun belum stabil secara emosional. Sistem informasi berbasis teknologi yang diterapkan tanpa dukungan pelatihan dan pemahaman yang memadai sering kali menjadi sumber tekanan di tempat kerja. Ketidaksiapan dalam mengoperasikan teknologi secara optimal dapat menimbulkan rasa stres dan kelelahan mental. Untuk mengatasi hal ini, organisasi perlu merancang strategi yang menyeluruh, seperti memberikan pelatihan teknologi, mengatur penggunaan teknologi secara bijak, serta menerapkan kebijakan yang menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

2.1.1.2. Tujuan dan Manfaat Pengelolaan *Technostress*

Adapun tujuan mengelola *technostress* di tempat kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan produktivitas dan kinerja dengan memahami sumber *technostress*, organisasi dapat merancang sistem kerja yang lebih efisien dan nyaman bagi karyawan.
- 2) Menjaga kesehatan mental dan fisik mengurangi risiko kelelahan mental, *burnout*, kecemasan, atau gangguan kesehatan lainnya akibat paparan teknologi yang berlebihan.
- 3) Meningkatkan adaptabilitas teknologi membantu individu lebih siap beradaptasi dengan perubahan dan inovasi teknologi baru secara sehat.
- 4) Meningkatkan kepuasan dan keterlibatan kerja karyawan yang tidak stres oleh teknologi lebih mungkin merasa puas dan termotivasi dalam pekerjaannya.
- 5) Mencegah resistensi terhadap teknologi baru pengelolaan *technostress* dapat mengurangi penolakan atau ketakutan terhadap perubahan teknologi di tempat kerja.

Adapun manfaat mengelola *technostress* secara efektif sebagai berikut:

- 1) Peningkatan kinerja individu dan tim. Staf yang tidak terbebani secara mental cenderung bekerja lebih efektif dan kolaboratif.
- 2) Pengembangan keterampilan digital yang lebih sehat mendorong penggunaan teknologi secara bijak dan terkontrol.
- 3) Organisasi lebih kompetitif budaya kerja yang sehat dengan teknologi menjadikan organisasi lebih siap bersaing di era digital.

- 4) Pengurangan biaya kesehatan dan turnover karyawan karyawan yang tidak mengalami *technostress* cenderung lebih sehat dan bertahan lebih lama dalam pekerjaan mereka.
- 5) Peningkatan inovasi lingkungan kerja yang tidak penuh tekanan teknologi memfasilitasi kreativitas dan inovasi.

2.1.1.3. Faktor -faktor Penyebab *Technostress*

Adapun faktor-faktor penyebab *tecnostress* yaitu sebagai berikut:

- 1) Teknologi yang terus berubah

Perkembangan teknologi yang cepat menuntut pegawai, khususnya Generasi Z, untuk terus beradaptasi dengan sistem dan aplikasi baru. Perubahan teknologi seperti pembaruan perangkat lunak atau pergantian platform kerja sering kali memaksa pengguna untuk belajar ulang secara berkala. Hal ini menimbulkan beban kognitif dan emosional karena waktu harus dibagi antara menyelesaikan pekerjaan utama dan mempelajari teknologi baru. Ketidaksiapan menghadapi perubahan ini menyebabkan frustrasi, kebingungan, dan perasaan tidak kompeten yang dapat meningkatkan tingkat stres (Tarafdar et al., 2015). Kondisi ini diperparah jika organisasi tidak menyediakan pelatihan dan sosialisasi yang memadai (Atrian & Ghobbeh, 2023).

- 2) Keterhubungan tanpa batas (*Always-On Culture*)

Kemajuan teknologi komunikasi memungkinkan pegawai untuk selalu terhubung dengan pekerjaan di luar jam kerja, bahkan saat libur. Fenomena *always-on culture* ini mengaburkan batas antara waktu kerja dan waktu pribadi,

sehingga pegawai sering menerima notifikasi email atau pesan kerja kapan saja. Kondisi ini menyebabkan tekanan karena sulitnya memisahkan waktu kerja dan waktu istirahat, yang berdampak negatif pada keseimbangan kerja-hidup dan kesehatan mental (Hessari et al., 2023). Tekanan sosial untuk selalu merespon pesan kerja juga dapat memperpanjang stres.

3) Kurangnya pelatihan teknologi

Tidak semua organisasi memberikan pelatihan yang memadai terkait penggunaan teknologi baru. Ketidaktersediaan pelatihan membuat pegawai merasa tidak siap dan tidak percaya diri saat menggunakan sistem atau aplikasi kompleks, sehingga menimbulkan rasa frustrasi dan kebingungan. Hal ini dapat meningkatkan tekanan psikologis karena kekhawatiran gagal memenuhi target kerja (Atrian & Ghobbeh, 2023). Kurangnya dukungan teknis memperparah kondisi ini dan berkontribusi pada penurunan produktivitas dan kesehatan mental.

4) Tekanan Ekspektasi Multitasking

Generasi Z yang terbiasa multitasking sering kali harus mengelola banyak aplikasi dan komunikasi secara simultan di tempat kerja. Namun, multitasking berlebihan dapat menurunkan fokus dan efektivitas kerja. Menurut Hessari et al. (2023), tuntutan multitasking menyebabkan kelelahan mental karena otak harus beralih cepat antara berbagai tugas, yang meningkatkan risiko stres kerja, kesalahan, dan penurunan kepuasan kerja. Tekanan untuk selalu tampil produktif memperberat beban psikologis pegawai Gen Z.

Technostress dapat menimbulkan berbagai dampak negatif yang signifikan terhadap kesehatan mental pegawai, terutama bagi Generasi Z di industri keuangan yang menghadapi tekanan kerja digital yang tinggi. Berikut ini beberapa dampak utama:

1) Kecemasan Digital (*Digital Anxiety*)

Kecemasan digital muncul akibat perasaan tertekan untuk selalu siap dan responsif terhadap teknologi dan komunikasi digital. Pegawai sering merasa khawatir akan ketinggalan informasi atau gagal memenuhi ekspektasi yang dituntut oleh lingkungan kerja digital. Hal ini dapat menyebabkan kecemasan yang berkepanjangan dan gangguan konsentrasi (Ragu-Nathan et al., 2008).

2) Kelelahan Mental (*Mental Fatigue*)

Penggunaan teknologi yang intensif dan multitasking yang terus menerus menyebabkan kelelahan kognitif yang signifikan. Mental fatigue ini mengurangi kemampuan pegawai untuk fokus dan mengambil keputusan yang efektif dalam pekerjaan sehari-hari (Hessari et al., 2023).

3) Kelelahan Kerja (*Burnout*)

Burnout adalah kondisi kelelahan emosional dan fisik yang parah akibat stres kerja yang berkepanjangan, termasuk yang disebabkan oleh tekanan teknologi. *Burnout* menyebabkan turunnya produktivitas, motivasi, dan kepuasan kerja, serta meningkatnya risiko absensi dan turnover (Salanova et al., 2014).

4) Gangguan Tidur

Keterhubungan tanpa batas dan paparan layar gadget dalam waktu lama memengaruhi kualitas tidur pegawai. Gangguan tidur selanjutnya memperburuk kondisi stres dan menurunkan fungsi kognitif (Van Laethem et al., 2018).

5) Penurunan Motivasi Kerja

Stres akibat tekanan teknologi menyebabkan penurunan motivasi intrinsik pegawai dalam menyelesaikan tugas, mengurangi rasa kepuasan dan pencapaian pribadi dalam pekerjaan (Huang et al., 2022).

6) Rendahnya Keterlibatan Kerja (*Work Engagement*)

Technostress membuat pegawai merasa lelah dan kurang bersemangat untuk berkontribusi maksimal dalam pekerjaan. Rendahnya keterlibatan kerja ini berdampak negatif pada produktivitas tim dan organisasi (Kuyken et al., 2023).

Dalam konteks pegawai Generasi Z di industri keuangan, *technostress* menjadi lebih kompleks. Meskipun mereka adalah digital native, Gen Z juga termasuk kelompok yang rentan mengalami gangguan mental akibat tekanan kerja yang tinggi dan kurangnya pengalaman dalam mengelola stres jangka panjang (Putri S,N, 2021). Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan strategi penanggulangan yang efektif.

Kecerdasan emosional merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga stabilitas psikologis individu ketika menghadapi tekanan kerja. Daulay et.al., (2021), kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada lembaga pendidikan Islam. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan mengendalikan emosi, mengenali perasaan diri sendiri maupun orang lain, serta membangun hubungan yang sehat di lingkungan kerja berperan penting dalam meningkatkan produktivitas. Dalam konteks generasi Z yang hidup di era digital, kecerdasan emosional juga dapat dipandang sebagai mekanisme protektif terhadap stres digital. Semakin baik kemampuan individu dalam mengelola emosi, maka semakin kecil kemungkinan stres mengganggu kesehatan mental dan kinerja

mereka di tempat kerja. Dengan demikian, kecerdasan emosional tidak hanya relevan dalam meningkatkan kinerja, tetapi juga menjadi faktor yang mendukung kesejahteraan psikologis di tengah tuntutan dan tekanan dunia kerja modern.

2.1.1.4. Indikator *Technostress*

Technostress adalah suatu kondisi stres psikologis yang dialami individu sebagai akibat dari penggunaan dan interaksi yang berlebihan dengan teknologi informasi dan komunikasi (ICT). Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Brod (1984) dan kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh (Tarafdar et al., 2019), yang mengklasifikasikan *technostress* menjadi lima dimensi utama yang dikenal dengan istilah *technostress creators*.

Menurut (Tarafdar et al., 2019), *technostress* muncul dari tekanan psikologis dan emosional yang ditimbulkan oleh teknologi modern. Dalam penelitian mereka, lima indikator utama *technostress* adalah sebagai berikut:

1) *Techno-overload*

Techno-overload terjadi ketika teknologi memaksa individu untuk bekerja lebih cepat dan dalam volume yang lebih banyak. Alih-alih mempermudah pekerjaan, teknologi justru dapat meningkatkan ekspektasi terhadap kinerja karyawan. Individu merasa bahwa mereka harus terus-menerus online, merespons pesan secara instan, dan menyelesaikan lebih banyak tugas dalam waktu yang singkat.

Contoh: Pegawai yang harus membalas puluhan email, notifikasi Slack, dan laporan dari sistem ERP dalam satu waktu.

2) *Techno-Invasion*

Techno-Invasion adalah kondisi di mana teknologi mengganggu kehidupan pribadi seseorang. Adanya smartphone, email, dan aplikasi kerja membuat

individu selalu merasa “terhubung” bahkan di luar jam kerja. Hal ini dapat mengganggu waktu istirahat, hubungan sosial, serta menciptakan perasaan bahwa tidak ada batas antara kehidupan profesional dan pribadi.

Contoh: Pegawai yang tetap bekerja dan menerima panggilan kantor meskipun sedang berlibur atau berada di rumah.

3) *Techno-Complexity*

Techno-Complexity merujuk pada kerumitan teknologi yang membuat pengguna merasa kewalahan. Munculnya aplikasi baru, sistem manajemen berbasis cloud, dan tools digital lainnya menuntut individu untuk terus belajar dan menyesuaikan diri. Hal ini dapat memicu perasaan tidak mampu atau tidak percaya diri, terutama pada individu yang kurang mahir dalam teknologi.

Contoh: Pegawai senior yang kesulitan memahami sistem pengarsipan digital baru yang kompleks.

4) *Techno-insecurity*

Techno-insecurity menggambarkan rasa tidak aman terhadap pekerjaan karena perkembangan teknologi yang cepat. Ketika teknologi baru diimplementasikan, ada kekhawatiran bahwa pekerja akan digantikan oleh sistem otomatisasi atau bahwa mereka akan kehilangan pekerjaan jika tidak dapat mengikuti perkembangan teknologi tersebut. Contoh: Pekerja administrasi yang khawatir posisinya tergantikan oleh chatbot atau RPA (robotic process automation).

5) *Techno-uncertainty*

Techno-uncertainty terjadi karena ketidakpastian yang disebabkan oleh perubahan teknologi yang terus menerus. Individu merasa tertekan karena

harus terus mengikuti update teknologi, adaptasi terhadap software baru, dan perubahan kebijakan perusahaan terkait penggunaan sistem informasi.

Contoh: Perusahaan secara berkala mengganti sistem CRM atau platform kerja, sehingga pegawai harus belajar ulang setiap beberapa bulan.

Model *Technostress* Creators ini merupakan bagian dari pendekatan Transactional Theory of Stress (Lazarus & Folkman, 1984), yang menyatakan bahwa stres timbul ketika individu merasa bahwa tuntutan lingkungan (dalam hal ini teknologi) melebihi kapasitas mereka untuk mengatasi. Dalam konteks *technostress*, teknologi menjadi “stressor” yang memengaruhi kondisi psikologis dan produktivitas individu (Califf et al., 2015).

Kelima indikator di atas dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang instrumen penelitian, baik dalam bentuk kuesioner maupun wawancara mendalam, tergantung pada pendekatan metodologis yang digunakan dalam skripsi Anda. Pengukuran indikator *technostress* dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor stresor yang berkaitan dengan penggunaan teknologi dan dampaknya terhadap kesejahteraan serta kinerja individu.

2.1.2. Digitalisasi

2.1.2.1. Pengertian Digitalisasi

Digitalisasi merupakan proses transformasi dari sistem manual atau analog menjadi sistem berbasis digital dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam konteks organisasi, digitalisasi tidak hanya berarti penggunaan perangkat elektronik, tetapi mencakup perubahan mendasar dalam cara kerja, alur proses, serta model bisnis organisasi (Hasanah, 2024).

Menurut Efendi et al. (2023), digitalisasi dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mengubah proses bisnis, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan nilai tambah kepada pengguna. Dalam konteks pelayanan publik, digitalisasi berarti perubahan dari layanan manual menuju sistem elektronik yang terintegrasi seperti website, aplikasi, portal, dan layanan berbasis WhatsApp atau chatbot (Al Faruq, 2025).

Digitalisasi adalah perubahan dalam cara kerja suatu usaha dengan menggunakan teknologi dan data berbentuk digital. Artinya, ini adalah penggunaan teknologi digital untuk membuat kinerja usaha lebih baik, menambah pemasukan, serta membangun lingkungan kerja yang menyatu dengan kebiasaan digital salah satunya digitalisasi pelayanan publik (Crawford et al., 2020).

Digitalisasi merupakan proses alih media dari bentuk tercetak menjadi bentuk elektronik. Petugas digitalisasi belum memiliki pendidikan khusus, juga kurangnya kesadaran akan pentingnya pelestarian informasi, kurangnya peralatan untuk proses digital rentan mengalami kerusakan, juga sistem komputer yang dapat terserang virus komputer yang cepat berkembang, sehingga teknisi harus siap dan sering mengontrol semua peralatan yang digunakan dalam proses digitalisasi.

Digitalisasi adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital, untuk fungsi foto copy, dan untuk membuat koleksi kearsipan digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan software pendukung. menurut (Lasa HS, 2012) memberikan pengertian tentang digitalisasi yakni: “digitalisasi adalah proses

pengelolaan dokumen tercetak atau printed document menjadi dokumen elektronik. Digitalisasi merupakan proses alih media dari bentuk tercetak menjadi bentuk elektronik”.

2.1.2.2. Manfaat dan Tujuan Digitalisasi

Digitalisasi membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan, ekonomi, sosial, dan budaya. Berbagai manfaat yang dihasilkan dari penerapan digitalisasi, di antaranya:

- 1) Efisiensi waktu dan biaya, karena banyak proses yang dapat dilakukan secara otomatis tanpa keterlibatan manusia secara langsung.
- 2) Peningkatan akurasi data, sehingga mengurangi kesalahan input atau manipulasi informasi.
- 3) Peningkatan akuntabilitas dan transparansi, karena semua proses tercatat secara digital dan dapat ditelusuri.
- 4) Inovasi model layanan, seperti layanan berbasis aplikasi mobile, dashboard interaktif, dan chatbot.
- 5) Mendorong kolaborasi lintas sektor, baik antara pemerintah, swasta, dan masyarakat (Setiawan, 2023).

Tujuan utama dari penerapan teknologi digital dalam berbagai sektor kehidupan adalah untuk menciptakan efisiensi, inklusivitas, dan keberlanjutan. Digitalisasi memiliki beberapa tujuan strategis, antara lain:

- 1) Meningkatkan efisiensi operasional, melalui otomatisasi proses yang dulunya memakan waktu dan biaya besar.
- 2) Meningkatkan aksesibilitas dan transparansi layanan, terutama dalam pelayanan publik seperti pajak, perizinan, dan pengelolaan data pelanggan.

- 3) Meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna atau masyarakat dengan sistem yang lebih responsif, cepat, dan akurat.
- 4) Mendukung pengambilan keputusan berbasis data, karena sistem digital menyediakan informasi secara real-time dan terstruktur (Hasanah, 2024).

2.1.2.3. Faktor yang Mempengaruhi Digitalisasi

Perkembangan digitalisasi tidak terjadi secara instan, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan dan mendukung satu sama lain. Faktor-faktor ini dapat diklasifikasikan ke dalam lima kelompok utama, yaitu teknologi, infrastruktur, kebijakan, sosial budaya, dan ekonomi. Beberapa faktor utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi digitalisasi dalam suatu organisasi, berdasarkan hasil penelitian dan kerangka teoritis seperti TOE (*Technology-Organization-Environment*), meliputi:

1) Faktor Teknologi

- a. Keunggulan relatif, sejauh mana teknologi digital menawarkan kelebihan dibanding sistem lama.
- b. Kompatibilitas, kesesuaian sistem digital dengan infrastruktur dan budaya kerja organisasi.
- c. Kompleksitas, tingkat kemudahan atau kesulitan penggunaan sistem digital.
- d. Kualitas informasi & sistem keandalan, keakuratan, dan ketepatan sistem digital dalam mendukung pengambilan keputusan (Efendi et al, 2023).

2) Faktor Organisasi

- a. Kesiapan struktur organisasi, termasuk kesiapan SDM, infrastruktur, dan proses bisnis.

- b. Komitmen manajemen/pemilik usaha, dukungan pimpinan sangat krusial dalam implementasi digitalisasi.
- c. Budaya organisasi, tingkat resistensi terhadap perubahan dan adaptasi terhadap teknologi baru.

3) Faktor Lingkungan

- a. Tekanan kompetitif, tuntutan pasar dan pesaing mendorong adopsi digital.
- b. Regulasi dan kebijakan pemerintah, peran kebijakan dalam mempercepat transformasi digital (Al Faruq, 2025).

4) Faktor Kapabilitas SDM/TI

- a. Kompetensi teknis pegawai, baik dari sisi penguasaan perangkat lunak maupun pemahaman atas sistem informasi, sangat berpengaruh terhadap kesuksesan digitalisasi, terutama di sektor publik (Putra, R.A, 2024).

2.1.2.4. Indikator Digitalisasi

Keberhasilan digitalisasi dapat diukur melalui beberapa indikator, yang secara umum mencakup:

a. Infrastruktur digital

Ketersediaan infrastruktur digital mencakup akses internet yang cepat dan merata, kualitas jaringan telekomunikasi yang stabil, serta ketersediaan perangkat teknologi seperti komputer, smartphone, dan perangkat IoT. Infrastruktur ini menjadi fondasi utama bagi seluruh aktivitas digital, karena tanpa jaringan dan perangkat yang memadai, masyarakat maupun sektor ekonomi tidak dapat memanfaatkan peluang digitalisasi secara optimal.

b. Adopsi teknologi

Tingkat adopsi teknologi dapat dilihat dari semakin luasnya penggunaan platform e-commerce, meningkatnya transaksi digital melalui perbankan dan dompet elektronik, serta kehadiran berbagai layanan online yang mendukung kehidupan sehari-hari. Indikator ini menunjukkan sejauh mana masyarakat dan pelaku usaha telah beralih dari metode konvensional menuju pemanfaatan teknologi digital yang lebih efisien, cepat, dan transparan.

c. SDM & literasi digital

Sumber daya manusia dan literasi digital meliputi kemampuan individu maupun tenaga kerja dalam memahami, menggunakan, serta mengembangkan teknologi secara tepat. Hal ini mencakup keterampilan dasar seperti penggunaan aplikasi, keamanan data pribadi, hingga keahlian lanjutan seperti analisis data, pemrograman, dan kecerdasan buatan. Semakin tinggi tingkat literasi digital, semakin besar pula peluang masyarakat untuk beradaptasi dengan perubahan ekonomi dan sosial akibat digitalisasi.

d. Inovasi & ekonomi digital

Perkembangan inovasi dalam bentuk lahirnya startup berbasis teknologi, kontribusi sektor digital terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), serta meningkatnya investasi di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi indikator penting dalam mengukur kekuatan ekonomi digital. Inovasi tidak hanya mendorong pertumbuhan ekonomi, tetapi juga menciptakan lapangan kerja baru, meningkatkan daya saing global, serta mempercepat transformasi digital di berbagai sektor industri.

e. Layanan publik digital

Implementasi layanan publik digital dapat dilihat melalui penerapan e-government yang memudahkan masyarakat mengakses berbagai layanan administrasi secara online, keterbukaan data pemerintah yang meningkatkan transparansi, serta perluasan akses terhadap layanan kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan berbasis digital. Layanan publik yang terdigitalisasi akan meningkatkan efisiensi birokrasi, mengurangi biaya transaksi, dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan menurut Sandeep, D. (2023).

a) Layanan

Akurasi dan keandalan informasi: Sistem digital harus memberikan data yang tepat dan terpercaya, sehingga pengguna dapat mengandalkannya dalam pengambilan keputusan dan pekerjaan sehari-hari.

Kelengkapan layanan digital: Sistem harus menyediakan fitur-fitur yang memenuhi kebutuhan operasional organisasi dan pengguna akhir, agar digitalisasi benar-benar bermanfaat.

Kecepatan respons dan layanan: Layanan digital yang responsif dan cepat mampu meningkatkan produktivitas dan meminimalkan waktu tunggu, mengurangi frustrasi pengguna.

Kepuasan pengguna: Tingkat kepuasan pengguna mencerminkan seberapa baik sistem digital memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mereka.

b) Teknologi dan Sistem

Tingkat otomatisasi proses: Penggunaan teknologi untuk mengotomatisasi proses bisnis yang sebelumnya manual, guna meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan manusia.

Kesesuaian teknologi dengan kebutuhan organisasi: Sistem digital harus kompatibel dan dapat diintegrasikan dengan infrastruktur serta budaya kerja organisasi.

Keandalan dan keamanan sistem: Sistem harus stabil, minim gangguan, dan mampu melindungi data serta informasi dari ancaman keamanan seperti kebocoran atau serangan siber.

c) Organisasi dan SDM

Adopsi dan penggunaan teknologi oleh pegawai: Sejauh mana pegawai menggunakan dan memanfaatkan teknologi digital dalam tugas mereka sehari-hari.

Kapabilitas SDM: Tingkat kemampuan pegawai dalam memahami, mengoperasikan, dan beradaptasi dengan teknologi baru sangat menentukan keberhasilan digitalisasi.

Komitmen pimpinan: Dukungan dan dorongan dari manajemen puncak sangat penting untuk mendorong budaya digital dan penyediaan sumber daya yang dibutuhkan.

d) Lingkungan dan Kebijakan

Tekanan kompetitif: Adanya tuntutan dari pasar dan persaingan bisnis yang memaksa organisasi untuk bertransformasi digital agar tetap relevan.

Regulasi dan kebijakan pemerintah: Kebijakan yang mendukung digitalisasi, seperti insentif atau aturan yang mempermudah implementasi teknologi, menjadi faktor pendorong penting.

Budaya organisasi dan sosial: Nilai dan norma di lingkungan kerja yang mendukung inovasi dan perubahan teknologi mempercepat proses adopsi digital Menurut (Oliveira et al. 2019).

2.1.3. Studi Eksploratif

2.1.3.1. Pengertian Studi Eksploratif

Studi eksploratif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman awal tentang suatu fenomena yang masih baru, kompleks, atau belum banyak diketahui secara mendalam. Penelitian ini sering digunakan ketika sebuah masalah atau topik belum memiliki teori yang mapan atau data yang lengkap sehingga peneliti membutuhkan pendekatan yang fleksibel dan terbuka untuk mengidentifikasi variabel-variabel penting serta hubungan-hubungan yang relevan Mudjiyanto, (2018).

Menurut Mudjiyanto (2018), penelitian *eksploratif* memiliki tujuan utama menggali gagasan, ide, dan pengetahuan baru yang dapat membantu perumusannya menjadi pertanyaan penelitian yang lebih spesifik di masa depan. Dalam konteks ini, penelitian *eksploratif* bukan untuk menguji hipotesis yang sudah ada, melainkan mencari dan membangun hipotesis berdasarkan temuan lapangan yang sifatnya kualitatif dan deskriptif.

Sutrisno (2021) menegaskan bahwa penelitian *eksploratif* bersifat terbuka dan adaptif, memberikan kebebasan bagi peneliti untuk menyesuaikan metode dan teknik pengumpulan data sesuai dengan dinamika objek penelitian di lapangan.

Studi eksploratif biasanya menggunakan metode kualitatif seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan diskusi kelompok terfokus (*focus group discussion*) untuk mendapatkan gambaran menyeluruh dan kaya tentang fenomena yang diteliti.

Creswell (2014) menjelaskan bahwa studi *eksploratif* memainkan peran penting dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan proses reflektif yang mendalam, di mana peneliti dapat menyesuaikan pertanyaan penelitian, metode pengumpulan data, dan strategi analisis berdasarkan temuan awal yang diperoleh selama proses penelitian. Pendekatan ini sangat berguna untuk memahami fenomena sosial yang kompleks, perubahan budaya, serta dinamika interaksi manusia yang sulit diukur dengan metode kuantitatif tradisional.

Selain itu, studi eksploratif juga berfungsi untuk mengidentifikasi variabel tersembunyi yang tidak pernah terpikirkan sebelumnya, sehingga membantu membangun kerangka konseptual yang lebih komprehensif. Hal ini membuat penelitian *eksploratif* sering digunakan di berbagai disiplin ilmu seperti psikologi, sosiologi, pendidikan, manajemen, dan teknologi informasi (Sampoerna University, 2023).

Studi eksploratif juga menjadi penting dalam konteks pengembangan produk, pemasaran, serta inovasi teknologi, di mana pemahaman mendalam mengenai perilaku konsumen, kebutuhan pasar, dan tren sosial diperlukan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan strategis (Hair et al, 2019). Oleh karena itu, studi *eksploratif* tidak hanya relevan dalam dunia akademik, tetapi juga dalam praktik bisnis dan industri.

Secara garis besar, ciri khas studi eksploratif meliputi penggunaan sampel kecil yang dipilih secara purposif, fokus pada pemahaman mendalam, desain penelitian yang tidak kaku, serta hasil penelitian yang bersifat deskriptif dan induktif. Pendekatan ini juga memberikan ruang bagi peneliti untuk mengeksplorasi data secara bebas tanpa dibatasi oleh teori atau hipotesis awal yang kaku (Mudjiyanto, 2018).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa studi eksploratif adalah pendekatan penelitian yang sangat berguna dan strategis untuk membuka wawasan baru, mengembangkan teori, dan merumuskan masalah penelitian secara lebih terarah di masa depan.

2.1.3.2. Manfaat dan Tujuan Eksploratif

Studi eksploratif memiliki peran penting dalam proses penelitian karena memberikan sejumlah manfaat strategis yang tidak hanya mendukung pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga membantu praktik penelitian secara efektif dan efisien.

- 1) *Studi eksploratif* sangat bermanfaat untuk mengidentifikasi dan memahami fenomena yang masih baru atau belum banyak diketahui. Dalam kondisi di mana suatu topik atau masalah belum memiliki banyak literatur pendukung, studi eksploratif memungkinkan peneliti mengumpulkan data awal yang kaya dan bermakna guna memahami konteks sosial, budaya, maupun teknis dari fenomena tersebut (Mudjiyanto, 2018). Dengan demikian, penelitian ini dapat membantu mengungkap aspek-aspek tersembunyi yang sebelumnya tidak terdeteksi.

- 2) *Studi eksploratif* berguna untuk merumuskan masalah penelitian secara lebih spesifik dan terarah. Saat fenomena yang diamati masih sangat luas dan tidak terdefinisi dengan baik, studi eksploratif memberikan gambaran awal yang dapat memperjelas fokus penelitian. Hal ini penting untuk merancang penelitian berikutnya yang lebih sistematis, seperti penelitian deskriptif atau eksplanatori (Creswell, 2014).
- 3) Penelitian *eksploratif* juga membantu dalam mengembangkan hipotesis atau teori baru. Karena peneliti mengumpulkan data yang bersifat kualitatif dan mendalam, mereka dapat menemukan pola, hubungan, dan variabel-variabel yang relevan yang dapat menjadi dasar bagi hipotesis atau model konseptual dalam penelitian lanjutan (Hair et al, 2019).
- 4) Manfaat lain adalah meningkatkan kreativitas dan inovasi dalam penelitian. Pendekatan terbuka dan *fleksibel* dalam *studi eksploratif* memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai sudut pandang, ide baru, dan metode penelitian yang sebelumnya tidak terpikirkan, sehingga memperkaya hasil penelitian dan kontribusinya terhadap pengembangan ilmu pengetahuan (Sampoerna University, 2023).
- 5) *Studi eksploratif* juga memberikan manfaat praktis dalam konteks bisnis dan teknologi, seperti membantu organisasi untuk memahami kebutuhan konsumen, perilaku pasar, dan tren yang sedang berkembang, sehingga dapat merumuskan strategi pemasaran, pengembangan produk, dan inovasi teknologi yang lebih tepat sasaran (Hair et al, 2019).

Tujuan utama dari *studi eksploratif* adalah untuk memberikan pemahaman awal yang mendalam terhadap suatu masalah atau fenomena yang masih belum jelas. Secara spesifik, tujuan *studi eksploratif* dapat dirinci sebagai berikut:

- 1) Mendefinisikan dan memperjelas masalah penelitian. Karena masalah yang dihadapi masih luas dan kurang terperinci, studi eksploratif membantu mengidentifikasi batasan dan aspek-aspek penting dari masalah yang perlu difokuskan untuk penelitian berikutnya (Mudjiyanto, 2018).
- 2) Mengembangkan konsep dan kerangka teori. *Studi eksploratif* memungkinkan peneliti untuk membangun atau memperbaiki konsep, variabel, dan hubungan antar variabel yang akan digunakan dalam penelitian lebih lanjut (Sutrisno, 2021).
- 3) Merumuskan hipotesis awal. Dengan memahami fenomena secara kualitatif dan mendalam, peneliti dapat menyusun hipotesis atau pertanyaan penelitian yang relevan sebagai landasan penelitian kuantitatif selanjutnya (Creswell, 2014).
- 4) Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi fenomena. Melalui pengumpulan data dan analisis kualitatif, studi eksploratif membantu mengenali berbagai faktor internal dan eksternal yang berperan dalam fenomena yang diteliti (Sampoerna University, 2023).
- 5) Menentukan kelayakan penelitian lebih lanjut. *Studi eksploratif* berfungsi sebagai studi pendahuluan yang membantu menilai apakah suatu penelitian lanjutan layak dan tepat untuk dilakukan berdasarkan data dan temuan awal (Hair et al, 2019).

- 6) Meningkatkan pemahaman kontekstual. Penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan mengenai konteks sosial, budaya, dan lingkungan yang mempengaruhi fenomena, sehingga hasil penelitian lebih relevan dan aplikatif (Mudjiyanto, 2018).

2.1.3.3. Faktor Yang Mempengaruhi Studi Eksploratif

Studi eksploratif sebagai metode penelitian yang bersifat awal dan fleksibel dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menentukan kualitas, validitas, dan efektivitas penelitian tersebut. Memahami faktor-faktor ini penting agar penelitian *eksploratif* dapat menghasilkan data dan temuan yang relevan serta memberikan landasan yang kuat untuk penelitian selanjutnya.

1) Kejelasan Tujuan Penelitian

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan *studi eksploratif* adalah tingkat kejelasan dan ketepatan dalam merumuskan tujuan penelitian. Meskipun penelitian *eksploratif* bersifat terbuka dan fleksibel, tujuan yang jelas akan membantu peneliti dalam menentukan fokus eksplorasi dan menghindari penyimpangan topik yang terlalu luas atau tidak relevan. Menurut (Li et al, 2025), tujuan penelitian yang spesifik memungkinkan peneliti memilih metode pengumpulan data yang tepat dan merancang instrumen penelitian yang sesuai.

2) Penguasaan Metode Kualitatif

Karena studi eksploratif biasanya menggunakan metode kualitatif, kemampuan peneliti dalam menguasai teknik-teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi, dan diskusi kelompok sangat mempengaruhi hasil penelitian. Kualitas data yang dikumpulkan sangat

bergantung pada keahlian peneliti dalam menggali informasi, membangun rapport dengan responden, serta melakukan pencatatan dan analisis data secara sistematis (Creswell & Poth, 2027).

3) Karakteristik Sampel

Pemilihan sampel yang tepat merupakan faktor penting dalam studi eksploratif. Biasanya, penelitian ini menggunakan sampel purposif dengan jumlah yang relatif kecil, namun kaya informasi (*information-rich cases*). Faktor seperti keberagaman responden, representativitas, dan kedalaman wawasan yang dimiliki responden sangat menentukan kualitas hasil eksplorasi (Patton, M.Q, 2015). Kesalahan dalam pemilihan sampel dapat menyebabkan bias dan mengurangi validitas hasil penelitian.

4) Konteks dan Lingkungan Penelitian

Konteks sosial, budaya, dan lingkungan di mana penelitian dilakukan mempengaruhi bagaimana data dikumpulkan dan diinterpretasikan. Peneliti harus peka terhadap dinamika sosial dan norma yang berlaku agar data yang diperoleh mencerminkan realitas yang sebenarnya. Menurut (Rahman et al, 2021), sensitivitas terhadap konteks lokal akan meningkatkan relevansi dan akurasi hasil studi eksploratif, terutama dalam penelitian yang melibatkan komunitas atau kelompok sosial tertentu.

5) *Fleksibilitas* dan Adaptasi Peneliti

Faktor *fleksibilitas* peneliti dalam menyesuaikan metode dan pendekatan saat menghadapi situasi lapangan juga sangat memengaruhi keberhasilan studi *eksploratif*. Peneliti harus mampu beradaptasi dengan kondisi yang berubah-ubah, menemukan teknik pengumpulan data alternatif, dan merevisi fokus

penelitian jika diperlukan (Silverman, 2021). Kemampuan adaptasi ini sangat penting karena penelitian *eksploratif* sering kali menghadapi ketidakpastian dan dinamika yang tidak terduga.

6) Sumber Daya dan Dukungan

Ketersediaan sumber daya seperti waktu, dana, akses ke responden, serta dukungan dari institusi penelitian menjadi faktor penting lainnya. Penelitian eksploratif yang efektif membutuhkan waktu cukup untuk melakukan pengumpulan data secara mendalam dan analisis yang komprehensif. Selain itu, dukungan teknis dan administratif akan membantu kelancaran proses penelitian (Hair et al., 2019).

7) Etika Penelitian

Etika penelitian menjadi faktor fundamental yang harus diperhatikan dalam studi eksploratif. Penelitian eksploratif, etika penelitian menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Peneliti wajib menerapkan prinsip-prinsip etis seperti memperoleh persetujuan informan secara sadar (informed consent), menjaga kerahasiaan data yang diperoleh, dan menghormati hak serta martabat partisipan. Kepatuhan terhadap etika tidak hanya melindungi para partisipan tetapi juga memperkuat validitas dan keandalan hasil penelitian (Xu et al., 2020). Etika yang baik tidak hanya melindungi partisipan tetapi juga meningkatkan kredibilitas dan validitas hasil penelitian.

2.1.3.4. Indikator Studi Eksploratif

Indikator dalam studi eksploratif merupakan tanda atau ciri yang menunjukkan bahwa suatu penelitian telah memenuhi karakteristik dasar dari pendekatan eksploratif. Karena pendekatan ini bersifat kualitatif dan bertujuan memahami fenomena secara mendalam, indikatornya lebih menekankan pada proses, fleksibilitas, dan keluasan informasi yang digali. Berdasarkan pemikiran Creswell dan Poth (2018), berikut delapan indikator utama dalam penelitian eksploratif:

1) Kejelasan Fokus Penelitian

Penelitian eksploratif tetap membutuhkan fokus awal yang jelas, meskipun belum definitif. Fokus ini penting untuk memberi arah dan batasan awal terhadap eksplorasi suatu fenomena.

2) Pendekatan Fleksibel dan Adaptif

Peneliti eksploratif harus terbuka terhadap perubahan selama proses berlangsung, baik dalam metode pengumpulan data maupun fokus riset. Respons terhadap dinamika lapangan adalah bagian penting dari proses eksplorasi.

3) Penggunaan Metode Kualitatif

Studi eksploratif lebih banyak menggunakan pendekatan kualitatif seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan diskusi kelompok, yang memungkinkan peneliti memahami makna yang tersembunyi di balik fenomena.

4) Jumlah Sampel yang Kecil namun Bermakna

Pemilihan sampel dilakukan secara purposif dengan ukuran kecil, namun individu atau kasus yang dipilih memiliki potensi memberikan informasi yang kaya dan relevan.

5) Data yang Deskriptif dan Mendalam

Kualitas data dalam studi eksploratif diukur dari kedalaman dan detail deskriptifnya, bukan dari jumlah atau representasi statistiknya.

6) Penemuan Konsep atau Variabel Baru

Salah satu tujuan eksplorasi adalah menemukan variabel, konsep, atau ide baru yang belum diidentifikasi dalam penelitian sebelumnya.

7) Tidak Menggunakan Hipotesis Awal

Penelitian eksploratif tidak dimulai dari hipotesis yang ketat, melainkan dari pertanyaan terbuka yang berkembang seiring dengan proses penelitian.

8) Refleksi dan Revisi Berkelanjutan

Proses penelitian ditandai dengan refleksi terus-menerus terhadap data dan metode, termasuk kemungkinan melakukan revisi terhadap desain atau teknik yang digunakan.

Menurut Silverman (2021), studi eksploratif memiliki sejumlah indikator penting yang mencerminkan pendekatan terbuka, reflektif, dan kontekstual dalam memahami fenomena sosial. Delapan indikator utama dalam studi eksploratif adalah sebagai berikut:

- 1) Fokus Penelitian yang Terbuka namun Terarah, Penelitian eksploratif dimulai dengan fokus yang bersifat luas dan fleksibel, namun tetap memiliki arah agar eksplorasi tidak kehilangan tujuan utama.

- 2) Metodologi yang Fleksibel dan Responsif, Desain penelitian harus mampu beradaptasi terhadap kondisi lapangan. Peneliti dapat menyesuaikan teknik pengumpulan data atau fokus kajian berdasarkan dinamika yang ditemui.
- 3) Pendekatan Kualitatif sebagai Alat Utama, Penggunaan metode seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan FGD memungkinkan peneliti menangkap makna yang kaya dan kompleks dari subjek yang diteliti.
- 4) Pemilihan Sampel secara Purposif dan Terbatas, Sampel dalam studi eksploratif biasanya tidak besar, namun dipilih secara strategis untuk memberikan informasi yang dalam dan bermakna terhadap isu yang sedang dikaji.
- 5) Pengumpulan Data yang Detail dan Deskriptif, Penekanan pada pengumpulan narasi, cerita, dan pengalaman secara mendalam menjadi ciri khas pendekatan eksploratif.
- 6) Kemunculan Kategori atau Konsep Baru, Penelitian eksploratif membuka kemungkinan munculnya tema-tema baru yang tidak diprediksi sebelumnya, yang bisa memperkaya teori atau kajian keilmuan.
- 7) Ketiadaan Hipotesis Awal, Studi ini tidak dimulai dari hipotesis tetap, melainkan dari pertanyaan eksploratif yang berkembang seiring dengan proses penelitian.
- 8) Praktik Reflektif yang Berkelanjutan, Selama proses penelitian, peneliti melakukan refleksi berkelanjutan terhadap posisi, asumsi, dan pendekatannya, serta terbuka terhadap revisi rancangan jika diperlukan.

2.1.4 Gen Z

2.1.4.1 Pengertian Gen Z

Menurut Rayaginansih, Cahyati, dan Fahriza (2024), Gen Z merupakan generasi yang lahir antara 1997–2012 yang dikenal sebagai generasi digital natives karena tumbuh dalam era teknologi digital yang sangat maju. Mereka terbiasa menggunakan internet, media sosial, dan berbagai perangkat teknologi sejak dini sehingga karakteristik dan cara berinteraksi mereka sangat dipengaruhi oleh teknologi.

Sebagai tambahan, Matilda, Wulandari, dan Darmanto (2025) menegaskan bahwa Gen Z sangat mengandalkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, yang menjadikan mereka sangat adaptif terhadap perubahan digital tetapi juga rentan terhadap risiko kesehatan mental akibat paparan teknologi yang intens.

dapat di simpulkan bawah Gen Z adalah generasi yang lahir pada rentang tahun 1997–2012, yang sejak kecil sudah terbiasa dengan teknologi digital sehingga sangat bergantung pada internet dan media sosial. Karakter mereka sangat dipengaruhi oleh teknologi, membuat mereka adaptif terhadap perkembangan digital, namun hal ini juga meningkatkan risiko terhadap masalah kesehatan mental akibat paparan teknologi yang intens.

2.1.4.2 Tujuan dan Manfaat dari Gen Z

Menurut Matilda, Wulandari, dan Darmanto (2025), tujuan utama Gen Z dalam memanfaatkan teknologi digital adalah:

- 1) Mengembangkan kemampuan diri dan profesionalisme, dengan memanfaatkan teknologi untuk belajar, berjejaring, dan mencari peluang karier.
- 2) Memperoleh akses informasi yang cepat dan mudah untuk mendukung kebutuhan sehari-hari maupun pengembangan pribadi.
- 3) Menjaga hubungan sosial dan komunikasi secara efektif, terutama di tengah keterbatasan fisik yang mungkin terjadi.
- 4) Mendukung kesehatan mental dan kesejahteraan, melalui penggunaan aplikasi dan platform digital yang menyediakan layanan kesehatan mental.

Manfaat yang diperoleh oleh Generasi Z di era digital sangat beragam dan berperan penting dalam membentuk pola hidup serta cara mereka berinteraksi dengan dunia sekitar. Menurut Rayaginansih, Cahyati, dan Fahriza (2024), Kemudahan akses pendidikan dan informasi, yang membuat Gen Z lebih cepat dalam memperoleh pengetahuan dan keterampilan baru.

- 1) Kesempatan untuk berinovasi dan berkreasi, terutama di bidang digital yang sangat berkembang pesat.
- 2) Fleksibilitas dalam bekerja dan belajar, yang mendukung gaya hidup modern dan dinamis.
- 3) Kemampuan beradaptasi yang tinggi terhadap perubahan teknologi dan tren baru, sehingga lebih siap menghadapi tantangan masa depan.

2.1.4.3 Faktor-Faktor dari Gen Z

Faktor-faktor yang mempengaruhi kesehatan mental Gen Z di era digital sangat beragam dan saling berkaitan. Berbagai aspek mulai dari penggunaan media sosial, tekanan akademik maupun pekerjaan, hingga kelelahan digital

menjadi penyebab utama meningkatnya tingkat stres pada generasi ini. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor tersebut sangat penting untuk mengembangkan strategi pengelolaan stres yang efektif.

- 1) Penggunaan Media Sosial Triastuti et al (2024) menemukan bahwa penggunaan media sosial secara berlebihan dapat menimbulkan stres yang signifikan pada Gen Z. Media sosial sering kali menyebabkan perasaan kurang percaya diri dan tekanan sosial yang berkontribusi pada gangguan kesehatan mental. Selain itu, *Rahmasari et al.* (2023) juga menyoroti bagaimana ekspektasi sosial di media sosial dan keharusan tampil sempurna dapat meningkatkan kecemasan dan depresi pada generasi ini.
- 2) Tekanan Akademik dan Karier Matilda et al. (2025) menjelaskan bahwa tekanan akademik dan persaingan ketat di dunia kerja menjadi faktor utama penyebab stres pada Gen Z. Tekanan ini tidak hanya berasal dari lingkungan pendidikan, tetapi juga dari tuntutan untuk terus produktif di era digital. Triastuti et al. (2024) mendukung temuan ini dengan menambahkan bahwa ketidakpastian masa depan karier dan persaingan yang semakin kompleks berperan memperparah stres di kalangan Gen Z.
- 3) Kelelahan Digital Menurut laporan dari Prudential Indonesia (2023), kelelahan digital terjadi akibat paparan teknologi yang tanpa batas, seperti bekerja atau belajar secara online dalam waktu lama, yang menyebabkan gangguan keseimbangan mental dan fisik. Selain itu, *Rahmasari et al.* (2023) menyatakan bahwa kelelahan digital juga berkontribusi pada menurunnya produktivitas dan kualitas hidup mental Gen Z karena kelelahan mental akibat penggunaan teknologi yang berlebihan.

2.1.4.4 Indikator dari Gen Z

Adapun indikator menurut Katz (2021) sebagai berikut

1. Penduduk Asli Digital

Generasi Z disebut penduduk asli digital karena sejak kecil terbiasa menggunakan internet, media sosial, dan perangkat teknologi portabel yang membuat mereka cepat beradaptasi dengan inovasi digital.

2. Berpikiran Luas dan Progresif

menekankan bahwa Gen Z memiliki pandangan yang inklusif dan progresif, dengan perhatian besar terhadap keberagaman budaya, isu lingkungan, dan keadilan sosial.

3. Mandiri dan Individualis

Gen Z lebih menghargai privasi, kebebasan berpikir, serta sering mengembangkan inisiatif sendiri, baik dalam bidang pendidikan maupun profesional.

4. Pragmatis dan Berjiwa Kewirausahaan

Gen Z bersikap praktis dalam menghadapi tantangan dan cenderung memiliki jiwa kewirausahaan dengan memanfaatkan peluang yang muncul dari perkembangan teknologi.

5. Menghargai Keaslian dan Transparansi

menegaskan bahwa generasi ini menjunjung tinggi kejujuran, konsistensi, dan integritas, baik dalam interaksi personal maupun lingkungan kerja.

6. Fokus pada Keseimbangan Kehidupan–Kerja

Gen Z mengutamakan fleksibilitas dalam pekerjaan agar dapat menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional.

7. Kesadaran Sosial dan Tanggung Jawab

generasi ini menunjukkan kepedulian yang kuat terhadap isu sosial dan lingkungan, serta mendukung organisasi yang sejalan dengan nilai mereka.

8. Kesehatan Mental

menjelaskan bahwa Gen Z lebih terbuka membicarakan kesehatan mental, berani mencari bantuan profesional, namun juga rentan mengalami kecemasan akibat tekanan media sosial.

Indikator Gen Z menurut Hassoun et al. (2023)

1. Orientasi pada Kesejahteraan

Generasi Z lebih memilih pekerjaan dan gaya hidup yang mendukung kesejahteraan pribadi serta kesehatan mental dibanding hanya mengejar gaji tinggi.

2. Kepercayaan pada Konsultasi Ahli tetapi Melek Teknologi

menemukan bahwa meskipun Gen Z sangat melek teknologi, mereka tetap menaruh kepercayaan besar pada nasihat dari ahli atau konsultan manusia, khususnya dalam bidang keuangan, namun tetap menganggap keterampilan digital dan pemahaman AI sebagai pelengkap penting.

3. Orientasi Terhadap Pengambilan Informasi Sosial (Social Information Sensibility)

Gen Z dalam mencari informasi tidak hanya mengandalkan pencarian faktual, melainkan melalui konteks sosial. Mereka lebih sering "menemukan" informasi melalui media sosial dan berdiskusi di dalam grup menyaring informasi berdasarkan konteks sosial dan aspirasi kelompok, bukan hanya mencari kebenaran objektif semata.

2.1.5 Kesehatan Mental

2.1.5.1 Pengertian Kesehatan Mental

Kesehatan mental merupakan suatu kondisi dinamis yang mencakup kesejahteraan emosional, psikologis, dan sosial seseorang secara menyeluruh. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) dalam publikasinya tahun 2022, kesehatan mental bukan sekadar ketiadaan gangguan jiwa, melainkan suatu keadaan sejahtera di mana setiap individu menyadari potensinya sendiri, mampu mengatasi tekanan hidup secara produktif, dapat bekerja secara efektif, serta mampu memberikan kontribusi positif bagi komunitasnya. Definisi ini menekankan pada aspek multidimensi dari kesehatan mental yang meliputi kemampuan adaptasi, produktivitas, dan kontribusi sosial. WHO juga menekankan bahwa kesehatan mental yang baik adalah fondasi bagi individu untuk menjalani kehidupan yang berkualitas dan berfungsi dengan baik dalam masyarakat.

Beberapa ahli memberikan pandangan yang lebih spesifik tentang pengertian kesehatan mental ini. Menurut Dewi (2012), kesehatan mental adalah suatu kondisi psikologis optimal yang memungkinkan individu untuk mencapai keselarasan antara kebutuhan batin dengan tuntutan lingkungan, sehingga ia dapat mengembangkan diri secara maksimal, membangun hubungan interpersonal yang memuaskan, serta menghadapi berbagai tantangan hidup dengan wawasan dan kebijaksanaan. Dalam bukunya yang berjudul "Kesehatan Mental: Konsep dan

Penerapan", Dewi menekankan bahwa kesehatan mental yang baik memfasilitasi seseorang untuk mencapai aktualisasi diri dan berfungsi secara efektif dalam kehidupan sehari-hari.

Kaplan & Sadock (2021), dalam "Comprehensive Textbook of Psychiatry", mendefinisikan kesehatan mental sebagai kemampuan individu untuk berfungsi secara efektif dalam memenuhi peran sosialnya, mengelola emosi dengan baik, berpikir rasional, dan berkomunikasi secara efektif dengan orang lain. Mereka menambahkan bahwa seseorang dengan kesehatan mental yang baik memiliki fleksibilitas psikologis untuk beradaptasi dengan perubahan dan ketahanan dalam menghadapi stres kehidupan. Buku ini menjadi salah satu referensi penting dalam bidang psikiatri dan kesehatan mental.

Perbedaan penekanan antara definisi WHO dengan definisi ahli lain terletak pada aspek yang lebih operasional dan terukur dalam memahami kesehatan mental. Sementara WHO menekankan pada dimensi kesejahteraan secara umum, Dewi lebih fokus pada aspek perkembangan diri, dan Kaplan & Sadock menekankan pada kemampuan fungsional individu. Namun, ketiganya sepakat bahwa kesehatan mental melibatkan keseimbangan antara kemampuan internal individu dengan tuntutan eksternal lingkungannya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesehatan mental merupakan suatu kondisi dinamis yang memungkinkan individu untuk berfungsi secara optimal, baik secara emosional, kognitif, maupun sosial dalam menghadapi berbagai tuntutan kehidupan sehari-hari. Pemahaman ini menjadi landasan penting dalam melihat fenomena kesehatan mental di era digital yang penuh dengan

tantangan dan perubahan cepat, terutama bagi kelompok pekerja muda di sektor keuangan yang menghadapi tekanan multitasking dan tuntutan kinerja tinggi.

2.1.5.2 Tujuan dan Manfaat Kesehatan Mental

Adapun tujuan dari kesehatan mental yaitu:

- 1) Menciptakan Keseimbangan Psikologis
 - a) Bertujuan menciptakan harmoni antara fungsi emosional, kognitif, dan sosial dalam menghadapi tuntutan hidup sehari-hari.
 - b) Keseimbangan ini penting untuk membantu individu beradaptasi dengan baik, baik di lingkungan kerja maupun kehidupan pribadi.
 - c) Berkontribusi pada:
Pengurangan stres dan Peningkatan kepuasan hidup
- 2) Mengembangkan Ketahanan Mental (Iftikhar & Jabeen, 2023)
 - a) Fokus pada pembangunan mekanisme coping yang spesifik untuk menghadapi tantangan era digital, seperti: Stres teknologi dan Tuntutan multitasking
 - b) Ketahanan mental membantu individu: Tetap produktif dan positif meski dalam tekanan tinggi, Pulih lebih cepat dari situasi sulit, Mengatasi kegagalan dan tantangan secara efektif, Meningkatkan rasa percaya diri dan kesiapan menghadapi masa depan
- 3) Mendorong Aktualisasi Diri (Dewi, 2012)
 - a) Fokus pada pemenuhan potensi maksimal individu di berbagai aspek kehidupan

- b) Meliputi: Pengembangan kompetensi profesional, Kemampuan membangun hubungan interpersonal yang mendukung, Pencapaian tujuan pribadi yang memberi makna dan kepuasan hidup
- c) Melibatkan juga pengembangan: Kreativitas, Inovasi (penting dalam dunia kerja yang kompetitif)

Adapun manfaat dari kesehatan mental yaitu:

- 1) Meningkatkan Kualitas Hidup (Purba, 2023): Individu yang memiliki kesehatan mental yang baik cenderung merasa lebih bahagia dan puas dengan hidup mereka secara keseluruhan. Kesehatan mental yang baik memungkinkan individu untuk menikmati aktivitas sehari-hari dan merasakan kebahagiaan yang lebih dalam. Ini juga berkontribusi pada peningkatan motivasi dan semangat untuk mengejar tujuan hidup, sehingga individu dapat meraih pencapaian yang lebih besar dalam berbagai aspek kehidupan mereka.
- 2) Memperkuat Hubungan Sosial (Nababan, 2025): Kesehatan mental yang baik memungkinkan individu untuk membangun dan memelihara hubungan yang sehat dengan orang lain. Hubungan sosial yang kuat dapat memberikan dukungan emosional yang diperlukan untuk menghadapi tantangan hidup. Ketika individu merasa baik secara mental, mereka lebih cenderung untuk terlibat dalam hubungan sosial yang konstruktif, yang pada gilirannya dapat memperkuat jaringan dukungan sosial yang mereka miliki.
- 3) Meningkatkan Produktivitas dan Kreativitas (Tarigan, 2024): Individu yang sehat secara mental cenderung lebih kreatif dan mampu

menyelesaikan tugas dengan lebih efisien. Kesehatan mental yang optimal memungkinkan individu untuk mengambil keputusan yang lebih baik dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di sekitar mereka. Hal ini sangat penting dalam lingkungan kerja yang kompetitif, di mana inovasi dan efisiensi sangat dihargai, dan individu yang sehat secara mental dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap keberhasilan tim dan organisasi.

- 4) Mengurangi Risiko Gangguan Mental (Iftikhar & Jabeen, 2023): Dengan menjaga kesehatan mental, individu dapat mengurangi risiko mengalami gangguan mental seperti depresi, kecemasan, dan stres kronis yang dapat mengganggu kualitas hidup mereka. Ini penting untuk menjaga keseimbangan hidup dan kesehatan secara keseluruhan, karena individu yang memiliki kesehatan mental yang baik lebih mampu menghadapi situasi sulit dan mengatasi masalah yang muncul. Dengan mengadopsi strategi yang mendukung kesehatan mental, individu dapat mencegah munculnya masalah mental yang lebih serius di kemudian hari.

2.1.5.3 Faktor-faktor dari Kesehatan Mental

Kesehatan mental dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat dibagi menjadi dua kategori utama: faktor internal dan faktor eksternal, yang masing-masing memiliki peran penting dalam membentuk kondisi mental individu.

- 1) Faktor Internal:
 - a) Kondisi Fisik dan Kesehatan: Menurut Dewi (2012), kesehatan fisik yang buruk dapat berdampak negatif pada kesehatan mental. Penyakit

kronis, kelelahan, dan kurang tidur dapat meningkatkan risiko gangguan mental, karena tubuh dan pikiran saling berhubungan erat. Ketika seseorang mengalami masalah kesehatan fisik, hal ini dapat menyebabkan stres tambahan dan mempengaruhi suasana hati serta kemampuan untuk berfungsi secara optimal. Oleh karena itu, menjaga kesehatan fisik melalui pola makan yang seimbang, olahraga teratur, dan cukup tidur sangat penting untuk mendukung kesehatan mental.

- b) **Kematangan Emosional:** Menurut Iftikhar & Jabeen (2023), kemampuan individu untuk mengelola emosi dan menghadapi stres sangat mempengaruhi kesehatan mental. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih mampu mengatasi tantangan hidup, karena mereka dapat mengenali dan mengelola emosi mereka dengan lebih baik, serta beradaptasi dengan situasi yang sulit. Kematangan emosional ini juga mencakup kemampuan untuk berempati terhadap orang lain dan membangun hubungan yang sehat.
- c) **Sikap dan Cara Berpikir:** Purba (2023) menyatakan bahwa pola pikir positif dan sikap optimis dapat meningkatkan kesehatan mental. Sebaliknya, pola pikir negatif dapat memperburuk kondisi mental seseorang, karena dapat menyebabkan perasaan putus asa dan ketidakberdayaan. Oleh karena itu, penting bagi individu untuk mengembangkan pola pikir yang sehat dan konstruktif, serta menerapkan teknik-teknik seperti mindfulness dan positive affirmations untuk meningkatkan kesejahteraan mental.

2) Faktor Eksternal:

- a) Lingkungan Sosial dan Budaya: Menurut Nababan (2025), lingkungan di mana seseorang tinggal dan tumbuh dapat mempengaruhi kesehatan mental. Dukungan sosial dari keluarga, teman, dan komunitas sangat penting untuk kesejahteraan mental, karena lingkungan yang positif dapat memberikan dukungan emosional yang diperlukan untuk menghadapi tantangan hidup. Lingkungan yang mendukung juga dapat menciptakan rasa aman dan nyaman, yang berkontribusi pada kesehatan mental yang baik.
- b) Dukungan dari Keluarga dan Teman: Tarigan (2024) menekankan bahwa hubungan yang kuat dengan orang-orang terdekat dapat memberikan dukungan emosional yang diperlukan untuk mengatasi stres dan tantangan. Dukungan sosial yang baik dapat membantu individu merasa lebih terhubung dan mengurangi perasaan kesepian. Keluarga dan teman yang mendukung dapat menjadi sumber motivasi dan inspirasi, serta membantu individu untuk tetap fokus pada tujuan mereka.
- c) Kondisi Ekonomi dan Politik: Menurut Iftikhar & Jabeen (2023), ketidakpastian ekonomi dan situasi politik yang tidak stabil dapat menambah tekanan dan stres, yang berdampak pada kesehatan mental individu. Ketidakpastian ini dapat menciptakan kecemasan dan ketidakpastian yang dapat mempengaruhi kesejahteraan mental secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi individu untuk memiliki strategi koping yang efektif untuk menghadapi situasi yang tidak menentu.

2.1.5.4 Indikator Kesehatan Mental

Indikator kesehatan mental dapat diukur melalui beberapa aspek yang mencerminkan kesejahteraan psikologis individu, yang mencakup:

- 1) Kesejahteraan Emosional: Menurut Dewi (2012), ini mencakup kemampuan individu untuk merasakan dan mengelola emosi mereka. Kesejahteraan emosional yang baik ditandai dengan perasaan bahagia, puas, dan mampu menghadapi tantangan yang muncul dalam kehidupan sehari-hari. Individu yang memiliki kesejahteraan emosional yang baik cenderung lebih mampu mengatasi stres dan memiliki pandangan positif terhadap kehidupan.
- 2) Hubungan Sosial: Kualitas interaksi sosial dan dukungan dari orang lain merupakan indikator penting dari kesehatan mental. Menurut Nababan (2025), individu yang memiliki hubungan sosial yang baik cenderung lebih bahagia dan memiliki kesehatan mental yang lebih baik, karena dukungan sosial yang kuat dapat membantu mereka mengatasi stres dan tantangan. Hubungan sosial yang sehat juga berkontribusi pada peningkatan rasa percaya diri dan kepuasan hidup.
- 3) Kemampuan Berfungsi: Menurut Purba (2023), ini mencakup kemampuan individu untuk menjalani aktivitas sehari-hari, baik di rumah maupun di tempat kerja. Individu yang sehat secara mental mampu menjalani rutinitas harian dengan baik dan berkontribusi secara positif dalam masyarakat, yang menunjukkan bahwa mereka memiliki keseimbangan dalam kehidupan pribadi dan profesional mereka. Kemampuan berfungsi yang baik juga mencakup kemampuan untuk

mengambil keputusan yang tepat dan menyelesaikan tugas dengan efisien.

Indikator Kesehatan Mental Menurut Santoso (2021):

- 1) Kesejahteraan Emosional, Kesejahteraan emosional mencerminkan kemampuan individu dalam mengenali, mengelola, dan mengekspresikan emosi secara sehat di tengah tekanan pekerjaan dan perubahan teknologi yang cepat. Pegawai Gen Z yang memiliki kesejahteraan emosional yang baik mampu menjaga stabilitas mood, mengurangi kecemasan, dan tetap optimis dalam menghadapi tantangan sehari-hari. Hal ini termasuk kemampuan untuk mengatasi stres yang datang dari overload informasi digital, tenggat waktu yang ketat, serta tekanan kompetitif di lingkungan industri keuangan. Kesejahteraan emosional juga berkaitan dengan tingkat kepuasan dan kebahagiaan secara keseluruhan yang mendukung kesehatan mental jangka panjang.
- 2) Dukungan Sosial, Dukungan sosial merupakan salah satu faktor krusial dalam menjaga kesehatan mental pegawai Gen Z di era digital. Dukungan ini dapat berupa dukungan emosional—seperti empati, perhatian, dan rasa diterima dari rekan kerja, keluarga, dan teman—serta dukungan instrumental yang meliputi bantuan praktis dalam menyelesaikan masalah. Dalam konteks industri keuangan yang penuh tekanan, adanya jaringan sosial yang kuat membantu pegawai merasa tidak sendirian dalam menghadapi stres kerja dan perubahan yang cepat akibat digitalisasi. Dukungan sosial juga meningkatkan rasa percaya diri dan memotivasi pegawai untuk tetap produktif dan adaptif.

- 3) Fungsi Psikososial, Fungsi psikososial mengacu pada kemampuan pegawai untuk menjalankan peran sosial dan profesional secara efektif. Ini mencakup kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab pekerjaan dengan efisien, berkomunikasi dengan baik dalam tim, dan menyesuaikan diri terhadap dinamika kerja yang terus berubah akibat kemajuan teknologi. Pegawai yang memiliki fungsi psikososial yang baik mampu mempertahankan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (work-life balance), yang sangat penting untuk mencegah kelelahan dan burnout. Fungsi ini juga berperan dalam pengambilan keputusan yang tepat dan penyelesaian masalah, yang menunjukkan tingkat kesehatan mental yang optimal dalam konteks profesional.

2.2 Kerangka Berpikir Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu bentuk pola pikir yang digunakan sebagai dasar pendekatan dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Umumnya, kerangka disusun dengan pendekatan ilmiah serta menggambarkan keterkaitan variabel-variabel yang terlibat dalam proses analisis.

2.2.1. Kesehatan mental pegawai Gen Z

Penelitian terdahulu yang relevan menunjukkan bahwa kesehatan mental pegawai Gen Z dalam konteks kerja di era digital sangat dipengaruhi oleh tingginya intensitas penggunaan teknologi, media sosial, serta tekanan yang berasal dari lingkungan kerja yang sarat dengan regulasi dan ekspektasi tinggi seperti dalam sektor keuangan.

Di sektor ini, fenomena stres digital, kelelahan emosional (emotional exhaustion), burnout (kelelahan kerja kronis), dan ketidakseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan (work-life imbalance) menjadi isu yang mendesak. Hal ini sebagaimana dipaparkan oleh Uno et al. (2025) yang menjelaskan bahwa etos kerja Gen Z yang sangat terhubung dengan dunia digital menyebabkan tekanan psikologis yang lebih tinggi karena adanya tuntutan untuk terus terlihat produktif dan sukses di ruang daring.

Temuan ini diperkuat oleh Listiorini et al. (2023) yang menyatakan bahwa meskipun digitalisasi membawa fleksibilitas kerja, generasi Z justru rentan mengalami burnout akibat lemahnya batas antara waktu kerja dan waktu pribadi, terutama tanpa adanya intervensi organisasi yang adaptif terhadap gaya hidup digital mereka.

Sementara itu, Kalau, R. R. et al. (2025) menekankan bahwa penggunaan media sosial yang berlebihan berkorelasi positif terhadap tingkat kecemasan dan tekanan mental yang tinggi, terlebih dalam lingkungan kerja yang menuntut kesempurnaan. Sejalan dengan itu, Maharani et al. (2023) menjelaskan bahwa kesejahteraan mental pegawai sangat dipengaruhi oleh fenomena technostress, yaitu tekanan akibat penggunaan teknologi yang terlalu intensif, yang dapat diminimalkan melalui strategi seperti pengaturan durasi layar, praktik mindfulness, serta dukungan psikologis di tempat kerja.

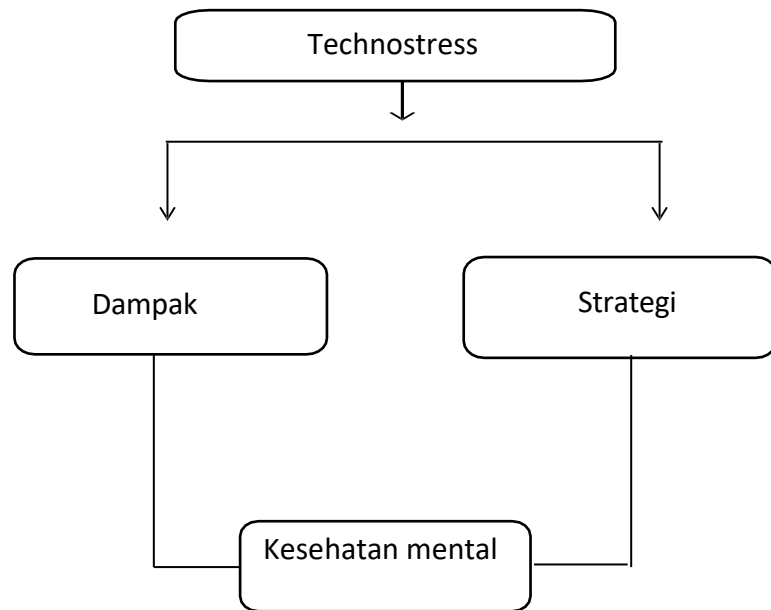
Lebih lanjut, Djibrán, F. (2023) dalam studi terhadap industri perbankan menyebut bahwa pegawai Gen Z menghadapi tantangan besar dalam menghadapi beban kerja yang sangat teregulasi dan kompleks, namun tekanan ini dapat dikurangi melalui gaya kepemimpinan yang suportif dan pemberian otonomi

dalam menyelesaikan pekerjaan. Putriani dan Apriani (2025) juga menyoroti bahwa technostress yang dialami Gen Z di industri keuangan, terutama akibat penggunaan teknologi finansial (fintech), dapat menurunkan motivasi dan intensi kerja bila tidak diimbangi dengan self-efficacy yang memadai dalam penggunaan teknologi.

Kondisi tersebut diperkuat oleh konteks sosial dan budaya lokal di Medan, yang menunjukkan bahwa isu kesehatan mental pada generasi muda—terutama mereka yang bekerja dalam lingkungan dengan tekanan teknologi tinggi seperti sektor keuangan—menjadi perhatian penting. Permasalahan ini membutuhkan pendekatan interdisipliner dan eksploratif untuk memahami dinamika yang kompleks serta merumuskan solusi yang tepat dan efektif. Pendekatan tersebut memungkinkan peneliti mengkaji faktor-faktor psikososial, lingkungan kerja, dan kebiasaan digital yang saling berkaitan dalam memengaruhi kesehatan mental generasi muda (Smith et al., 2022)

Dapat disimpulkan bahwa kesehatan mental pegawai Generasi Z di sektor keuangan dipengaruhi oleh tingginya intensitas penggunaan teknologi dan media sosial, serta tekanan dari lingkungan kerja yang dinamis dan penuh tuntutan. Fenomena seperti technostress, burnout, dan ketidakseimbangan kehidupan kerja menjadi tantangan utama di era digital. Meskipun digitalisasi menawarkan fleksibilitas, batas waktu kerja yang tidak jelas justru meningkatkan risiko stres psikologis. Oleh karena itu, diperlukan intervensi organisasi yang adaptif, pengaturan penggunaan teknologi, dukungan psikologis, dan penguatan self-efficacy guna menjaga kesehatan mental pegawai. Pendekatan interdisipliner

menjadi penting dalam mengatasi tantangan ini, terutama di industri keuangan yang berbasis teknologi tinggi.



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menerapkan teknik *Zaltman Metaphor Elicitation Technique* (ZMET) untuk menggali persepsi mendalam pegawai Generasi Z terhadap pengalaman stres di era digital serta dampaknya terhadap kesehatan mental mereka di lingkungan kerja industri keuangan di Kota Medan. ZMET dipilih karena mampu mengungkap representasi mental dan emosi yang sering tidak terungkap secara verbal, sehingga sangat tepat digunakan untuk memahami kompleksitas tekanan psikologis yang dihadapi Gen Z dalam menghadapi tuntutan kerja digital (Coulter, R., 2024).

Sebagai generasi yang tumbuh bersama teknologi, Gen Z memiliki kedekatan tinggi dengan dunia digital, namun juga rentan mengalami kelelahan mental akibat tekanan yang muncul dari ekspektasi konektivitas tanpa batas, multitasking, dan beban kerja digital yang intens (Benítez-Márquez et al., 2024). Melalui pendekatan ZMET, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi metafora-metafora yang digunakan oleh Gen Z dalam menggambarkan stres digital serta bagaimana metafora tersebut merefleksikan kondisi psikologis, nilai, dan harapan mereka terhadap lingkungan kerja yang sehat secara mental.

3.2 Definisi Operasional

Definisi Operasional (versi naratif – kualitatif) Dalam penelitian kualitatif ini, definisi operasional berfungsi untuk memperjelas konsep-konsep kunci yang diteliti agar dapat diamati dan dianalisis secara sistematis. Adapun variabel utama dalam penelitian ini adalah:

1) Stres di Era Digital

Mengacu pada tekanan psikologis yang dirasakan oleh individu sebagai akibat dari tingginya ekspektasi, beban kerja, serta paparan terus-menerus terhadap teknologi digital di lingkungan kerja. Stres ini dapat muncul dalam bentuk kelelahan mental, ketegangan emosional, dan gangguan keseimbangan hidup kerja-pribadi.

2) Kesehatan Mental

Didefinisikan sebagai kondisi kesejahteraan emosional, psikologis, dan sosial yang memengaruhi cara individu berpikir, merasa, dan bertindak dalam menghadapi tekanan kerja di era digital. Dalam penelitian ini, kesehatan mental akan dieksplorasi melalui persepsi, pengalaman pribadi, dan strategi coping pegawai Gen Z.

3) Pegawai Generasi Z

Individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012 dan saat ini bekerja di sektor keuangan di Kota Medan. Mereka dikenal sebagai digital native yang sangat akrab dengan teknologi sejak usia dini, namun juga berpotensi mengalami technostress akibat eksposur digital yang tinggi.

4) Industri Keuangan

Meliputi lembaga-lembaga keuangan seperti bank, perusahaan pembiayaan, asuransi, fintech, dan instansi keuangan lainnya yang beroperasi di Kota Medan, tempat para responden bekerja.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Medan, yang merupakan salah satu kota metropolitan terbesar di Sumatera Utara dan pusat aktivitas ekonomi,

khususnya sektor keuangan. Kota Medan dipilih karena perkembangan industri keuangan yang pesat dan tingginya jumlah pegawai muda, terutama dari Generasi Z, yang bekerja di perusahaan perbankan, asuransi, dan *fintech*.

Penelitian dilakukan selama 1 bulan, dengan pertimbangan bahwa waktu tersebut cukup untuk proses pengumpulan gambar, wawancara mendalam, serta analisis data secara komprehensif.

Tabel 3.1
Rincian Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Maret 2025				April 2025				Mei 2025				Juni 2025				Juli 2025				Agustus 2025				September 2025			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Prariset Penelitian																												
2	Penyusunan Proposal																												
3	Bimbingan Proposal																												
4	Seminar Proposal																												
5	Pelaksanaan Penelitian																												
6	Sidang Meja Hijau																												

3.3 Teknik Pengambilan Sample

3.3.1 Populasi

Sugiono (2019) populasi adalah keseluruhan elemen (orang, objek, kejadian) yang menjadi sasaran penelitian dan memiliki karakteristik tertentu sesuai tujuan penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai 20 diantaranya 10 laki-laki dan 10 perempuan orang-luring dan daring serta objek penelitian merupakan pegawai gen z dengan rentang kelahiran 1997-2012 yang berkaitan dengan industri keuangan. Para peserta wawancara adalah pekerja yang bekerja dibidang

keuangan generasi Z sehingga diharapkan akan terkuak mengenai persepsi, pikiran, dan emosi partisipan yang sering kali tersimpan di alam bawah sadar dan sulit diungkapkan secara langsung dengan kata-kata.

Tabel 3.2 Nama karyawan gen z

No	Nama orang	Umur	Pekeja	Lama bekerja	Nama perusahaan
1	Gendis ardha	23	Teller Bank	2 tahun	BNI
2	Rini paramita	24	Teller Bank	2 Tahun	SUMUT
3	Irwani Nabila	25	Teller Bank	2 Tahun	MANDIRI
4	Diva Hariyani	25	Teller Bank	3 Tahun	BNI
5	Fifa	26	Teller Bank	2 Tahun	BRI
6	Sofi	26	Kasir	3 Tahun	PEGADAIAN
7	Wulan	26	Kasir	3 Tahun	PEGADAIAN
8	Farhan	25	Teller Bank	3 Tahun	BRI
9	Jose	26	Teller Bank	3 Tahun	MANDIRI
10	Dicky	25	Customer Servis	3 Tahun	BCA
11	Roy	25	Teller bank	3 Tahun	MANDIRI
12	Ardiyanto Tanjung	26	Customer Servis	2 Tahun	BRI
13	Mahesa bagaskara	23	Customer Servis	2,5 tahun	BRI
14	Nugrah	24	Customer Servis	2 tahun	BRI
15	Febi Zahwani	23	Teller bank	2 tahun	BCA
16	Dina nudia	24	Teller bank	2 tahun	MANDIRI
17	Joicey Shella	23	Teller bank	2 tahun	BCA
18	Arif	25	Teller bank	2 tahun	BRI
19	Arie Zona ardyles	26	Customer Servis	2 tahun	BRI
20	Herdyolan	25	Customer Servis	2 tahun	BRI
21	Citra ayu	24	Customer Servis	2 tahun	BCA
22	Dinda wahyuni	23	Customer servis	2 tahun	BRI
23	Regita zasyiah	23	Customer servis	2 tahun	BNI
24	Zayyan	24	Customer servis	2 tahun	SUMUT
25	Naufal	24	Teller bank	2,5 tahun	MANDIRI
26	Mufli	25	Teller bank	2 tahun	SUMUT
27	Aziz	26	Customer servis	2 tahun	PEGADAIAN
28	Alif	24	Customer servis	2,5 tahun	PEGADAIAN
29	Putra	23	Customer servis	2,5 tahun	PEGADAIAN
30	Andini	22	Teller bank	2 tahun 1 bln	BCA

3.3.2 Sampel

Dalam penelitian ini, menurut Ting, Memon, Ramayah, dan Cheah (2025), teknik snowball sampling digunakan untuk memperoleh partisipan tambahan melalui referensi dari informan yang telah diwawancarai sebelumnya. Menurut

mereka, teknik ini efektif dalam mengakses populasi yang sulit dijangkau dan meningkatkan partisipasi melalui jaringan sosial.

Sarosa (2021) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, pemilihan sampel tidak didasarkan pada prinsip representatif statistik, melainkan pada tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, jumlah sampel cenderung terbatas dan dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Pengambilan sampel pada penelitian ini dengan metode *ZMET* (*Zaltman Metaphor Elicitation Technique*) dengan menggunakan purposive sampling yaitu salah satu jenis teknik non-probability sampling di mana peneliti secara sengaja memilih individu atau kelompok yang dianggap paling relevan atau paling mampu memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Sumber data adalah Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui observasi dan wawancara mendalam menggunakan metode *ZMET*. *Zaltman Metaphor Elicitation Technique* (*ZMET*) adalah metode penelitian kualitatif yang dikembangkan oleh Gerald Zaltman untuk menggali pemikiran, perasaan, dan persepsi mendalam seseorang melalui metafora, citra visual, dan wawancara mendalam. *ZMET* berangkat dari asumsi bahwa sebagian besar pikiran dan emosi manusia tersimpan di alam bawah sadar dan sering kali tidak dapat diungkapkan secara langsung dengan kata-kata saja. Oleh karena itu, *ZMET* menggunakan pendekatan visual dan simbolik untuk memfasilitasi ekspresi makna yang lebih dalam dari para partisipan.

Tujuan utama metode *ZMET* adalah untuk mengungkapkan makna-makna tersembunyi di balik perilaku, keputusan, dan persepsi individu, dengan cara yang lebih personal dan reflektif. Teknik ini sangat cocok digunakan dalam konteks eksploratif, seperti penelitian perilaku konsumen, persepsi budaya organisasi, pengalaman kerja, dan sebagainya. Dalam praktiknya, partisipan diminta untuk membawa sejumlah gambar yang menurut mereka dapat mewakili perasaan atau pandangan mereka tentang topik tertentu, lalu peneliti menggali lebih lanjut makna di balik gambar-gambar tersebut melalui wawancara mendalam.

ZMET dirancang untuk mengungkap pikiran sadar dan bawah sadar dengan mengeksplorasi ekspresi non-harfiah atau metaforis partisipan. Pikiran bawah sadar sering kali sulit diartikulasikan melalui wawancara atau metode lain. Dr. Gerald Zaltman mengembangkan *ZMET* di Harvard Business School pada awal 1990-an, termasuk dalam sebuah artikel berjudul “*Using the Zaltman Elicitation Technique to Understand Brand Images*,” yang menjadi referensi utama bagi pengguna *ZMET* saat ini. *ZMET* bertindak sebagai alat untuk mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif, mengidentifikasi model mental, dan menghasilkan peta konsensus yang dapat diinterpretasikan menjadi hasil penelitian yang komprehensif dan mendalam.

Menurut (Agus sani et al, 2024) Adapun beberapa alur atau tahap yang dilakukan dalam penelitian menggunakan metode *ZMET* adalah sebagai berikut ini:

Langkah 1: Story Telling.

Dalam langkah storytelling, partisipan –objek penelitian- diminta untuk mendeskripsikan dan menceritakan maksud dari masing-masing gambar yang

mereka kirim sebelumnya atau mereka bawa pada proses wawancara dengan sebelumnya memberikan satu tema diskusi yang cukup general guna menghindari jawaban bias. Dalam penelitian ini, tema yang peneliti usung adalah ‘Tempat kerja’ sehingga ketika wawancara dilakukan objek penelitian sudah menyiapkan gambar yang menggambarkan tema tersebut. Dari cerita yang diungkapkan oleh peserta pada langkah ini, peneliti menuliskan kata-kata kunci yang muncul dan penting.

Langkah 2: *Missed Image.*

Partisipan diminta untuk mendeskripsikan gambar yang tidak dapat mereka temukan dan menjelaskan arti dari gambar yang dideskripsikan. Missing image dapat mendeskripsikan beberapa fakta dan pendapat menarik dari para partisipan yang belum sempat tersampaikan pada langkah sebelumnya.

Langkah 3: *Sorting Task.*

Partisipan diminta untuk mengelompokkan gambar-gambar yang telah mereka bawa menjadi beberapa kelompok yang memiliki arti. Partisipan bebas menentukan banyaknya jumlah kelompok gambar yang mereka bangun. Dalam tahapan ini, partisipan diharuskan untuk memberi nama atau tema pada masing-masing kelompok gambar yang telah disusun.

Langkah 4: *Construct Elicitation*

Partisipan terlibat dalam proses wawancara yang sangat terstruktur. Peneliti melakukan proses *laddering* untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai abstraksi konstruk yang disampaikan oleh partisipan. Teknik *laddering* digunakan untuk mengungkap konstruk dan hubungan antar konstruk. Gambar pilihan responden digunakan sebagai stimulus untuk mengidentifikasi konstruk.

Langkah 5: *The Most Representative Picture*

Pada langkah ini, partisipan diminta untuk mendeskripsikan gambar yang dinilai paling merepresentasikan opininya tentang topik yang diteliti. Langkah ini membantu peneliti dalam menginvestigasi konstruk yang dinilai paling penting, relevan, atau signifikan bagi partisipan.

Langkah 6: *The Opposite Image*

Partisipan diminta untuk mendeskripsikan gambar yang akan mereka cari apabila partisipan diminta untuk mereferensikan gambar yang dinilai menggambarkan situasi yang berbanding terbalik dengan topik yang saat ini diteliti. Fungsi utama dari langkah ini adalah untuk melakukan konfirmasi opini dari partisipan mengenai topik yang diteliti

Langkah 7: *Sensory Image*

Pada langkah *Sensory Image*, partisipan diminta untuk merepresentasikan topik yang diteliti dengan fungsi panca indra. Representasi panca indra yang digunakan dapat berupa warna, suara, aroma, rasa, dan sentuhan. Tahap ini dapat memperjelas konstruk yang sudah teridentifikasi di tahap sebelumnya. Konstruk-konstruk baru dapat muncul pada tahap ini sehingga peneliti dapat memperkaya data yang dimiliki untuk proses analisis.

Langkah 8: *Mental Map*

Dalam langkah penyusunan *Mental Map*, peneliti membantu responden untuk menuliskan konstruk-konstruk yang muncul selama proses wawancara berlangsung. Partisipan dapat menambahkan konstruk-konstruk lain apabila dirasa masih diperlukan. Berdasar konstruk-konstruk yang ditemukan selama proses

wawancara, para partisipan diminta untuk membuat rerangka berpikir yang menggambarkan hubungan antar konstruk.

Langkah 9: *Summary Image*

Menggunakan gambar-gambar yang telah dibawa, partisipan diminta untuk membangun sebuah collage (rangkuman gambar) dan menceritakan hubungan antar gambar dan mengaitkan dengan rerangka berpikir yang terbentuk di tahap sebelumnya. Proses ini sangat membantu peneliti dalam membangun peta konsensus pada tahapan analisis.

Langkah 10: *Consensus Map – The Process*

Tujuan akhir dari analisis adalah membangun peta konsensus yang berasal dari respon seluruh partisipan. Tahap akhir analisis hanya dapat dilakukan apabila seluruh partisipan sudah diwawancara. Penyusunan consensus map melalui proses sebagai berikut; kodifikasi – penentuan konstruk besar – peta konsensus. Pengkodifikasian data adalah dengan melakukan kodifikasi keseluruhan pemikiran dan perasaan yang diungkapkan oleh para partisipan pada saat wawancara mendalam.

Konstruk-konstruk dikelompokkan menjadi kelompok yang lebih besar berdasarkan interpretasi peneliti terhadap rekaman dan transkrip wawancara. Peneliti mendengarkan ulang rekaman, menginterpretasikan pernyataan partisipan, dan menyusun daftar konstruk secara menyeluruh.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dijaga dengan beberapa strategi:

- a. Triangulasi metode dan sumber data, yakni membandingkan data dari wawancara, gambar, dan kolase digital.

- b. *Member checking*, yaitu meminta responden memberikan masukan dan konfirmasi terhadap hasil analisis sementara.
- c. *Audit trail* berupa dokumentasi lengkap proses pengumpulan dan analisis data, sehingga peneliti lain dapat mengikuti jejak penelitian ini.
- d. Penyajian deskripsi yang kaya (*thick description*), sehingga konteks dan nuansa pengalaman informan dapat ditangkap dengan baik oleh pembaca.

BAB 4

HASIL PENELITIAN DATA

Pada bab ini menyajikan hasil penelitian kualitatif yang dilakukan untuk mengeksplorasi persepsi mendalam Generasi Z terhadap digital leadership dan dampaknya terhadap kinerja karyawan di perusahaan rintisan di Kota Medan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam menggunakan teknik *Zaltman Metaphor Elicitation Technique* (ZMET) dengan 30 partisipan dari 15 perusahaan rintisan.

4.1 Deskripsi Data

Bagian ini menyajikan gambaran umum mengenai data penelitian yang berhasil dikumpulkan melalui wawancara mendalam menggunakan metode *Zaltman Metaphor Elicitation Technique* (ZMET) dengan melibatkan 30 partisipan yang bekerja di sektor industri keuangan di Kota Medan, meliputi posisi sebagai teller bank, customer service bank, customer service pegadaian, hingga kasir pegadaian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari pengalaman nyata partisipan, yang mencerminkan dinamika keseharian mereka dalam menghadapi tekanan kerja, tuntutan kinerja, serta interaksi dengan teknologi digital yang semakin mendominasi aktivitas pekerjaan.

Pengumpulan data dilakukan dengan menekankan pada eksplorasi pengalaman subjektif, persepsi personal, serta kondisi emosional partisipan yang diekspresikan melalui metafora visual (gambar, simbol, maupun ilustrasi) dan narasi verbal yang menyertainya. Dengan pendekatan ini, partisipan diberi ruang

untuk mengekspresikan makna-makna tersembunyi di balik pengalaman kerja mereka yang mungkin sulit diungkapkan secara langsung melalui kata-kata biasa. Oleh karena itu, data yang dihasilkan bukan sekadar berupa deskripsi tekstual, melainkan juga representasi simbolik yang kaya akan makna, yang mencerminkan pandangan mendalam mengenai realitas psikologis yang mereka alami.

Selain itu, proses penggalian data juga memperhatikan aspek keragaman pengalaman berdasarkan latar belakang, posisi kerja, serta lama bekerja masing-masing partisipan, sehingga data yang terkumpul mampu memberikan gambaran yang lebih holistik mengenai fenomena stres kerja di era digital. Narasi yang dihasilkan memperlihatkan adanya variasi persepsi, mulai dari bentuk tekanan yang paling umum dialami, strategi koping yang digunakan, hingga dampak psikologis yang dirasakan. Dengan demikian, deskripsi data dalam penelitian ini tidak hanya bersifat faktual, tetapi juga bersifat interpretatif yang berupaya menangkap nuansa emosional dan makna mendalam di balik pengalaman sehari-hari para pegawai Generasi Z di lingkungan kerja berbasis digital.

4.1.1 Profil Partisipan

Penelitian ini melibatkan 30 partisipan yang merupakan pegawai Generasi Z yang bekerja di berbagai lembaga keuangan di Kota Medan, seperti bank dan pegadaian. Seluruh partisipan termasuk dalam kategori Generasi Z, yaitu individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012. Posisi pekerjaan yang mereka jalani beragam, mulai dari teller bank, customer service bank, hingga customer service dan kasir di pegadaian. Pemilihan partisipan dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan keterlibatan mereka secara langsung dalam aktivitas pelayanan keuangan yang menuntut interaksi intensif dengan nasabah dan

penggunaan teknologi digital dalam pekerjaan sehari-hari. Dari masing-masing instansi, dipilih beberapa pegawai Gen Z untuk diwawancarai secara mendalam guna menggali pengalaman, persepsi, serta kondisi psikologis mereka dalam menghadapi stres kerja di era digital.

Tabel 4.1 Nama Partisipan

No	Nama orang	Pekeja	Lama bekerja	Nama perusahaan
1	Gendis ardha	Teller Bank	2 tahun	BNI
2	Rini paramita	Teller Bank	2 Tahun	SUMUT
3	Irwani Nabila	Teller Bank	2 Tahun	MANDIRI
4	Diva Hariyani	Teller Bank	3 Tahun	BNI
5	Fifa	Teller Bank	2 Tahun	BRI
6	Sofi	Kasir	3 Tahun	PEGADAIAN
7	Wulan	Kasir	3 Tahun	PEGADAIAN
8	Farhan	Teller Bank	3 Tahun	BRI
9	Jose	Teller Bank	3 Tahun	MANDIRI
10	Dicky	Customer Servis	3 Tahun	BCA
11	Roy	Teller bank	3 Tahun	MANDIRI
12	Ardiyanto Tanjung	Customer Servis	2 Tahun	BRI
13	Mahesa bagaskara	Customer Servis	2,5 tahun	BRI
14	Nugrah	Customer Servis	2 tahun	BRI
15	Febi Zahwani	Teller bank	2 tahun	BCA
16	Dina nudia	Teller bank	2 tahun	MANDIRI
17	Joicey Shella	Teller bank	2 tahun	BCA
18	Arif	Teller bank	2 tahun	BRI
19	Arie Zona ardyles	Customer Servis	2 tahun	BRI
20	Herdyolan	Customer Servis	2 tahun	BRI
21	Citra ayu	Customer Servis	2 tahun	BCA
22	Dinda wahyuni	Customer servis	2 tahun	BRI
23	Regita zasyiah	Customer servis	2 tahun	BNI

24	Zayyan	Customer servis	2 tahun	SUMUT
25	Naufal	Teller bank	2,5 tahun	MANDIRI
26	Mufli	Teller bank	2 tahun	SUMUT
27	Aziz	Customer servis	2 tahun	PEGADAIAN
28	Alif	Customer servis	2,5 tahun	PEGADAIAN
29	Putra	Customer servis	2,5 tahun	PEGADAIAN
30	Andini	Teller bank	2 tahun 1 bln	BCA

1. **Jumlah Partisipan:** 30 orang
2. **Jenis Kelamin :**
 - a. Laki-laki: 15 orang
 - b. Perempuan: 15 orang
3. **Pekerjaan/Posisi:**
 - a. Teller Bank: 15 orang (dari BNI, SUMUT, MANDIRI, BRI, BCA)
 - b. Customer Service: 10 orang (dari BCA, BRI, BNI, SUMUT, PEGADAIAN)
 - c. Kasir Pegadaian: 5 orang (dari PEGADAIAN)
4. **Lama Bekerja:** Bervariasi antara 2 tahun hingga 3 tahun 1 bulan, menunjukkan bahwa seluruh partisipan memiliki pengalaman kerja yang cukup relevan di industri keuangan.
5. **Lokasi Kerja:** Seluruh partisipan bekerja di lembaga keuangan yang beroperasi di Kota Medan.
6. **Generasi :** Generasi yang lahir tahun 1997 dan 2012 Gen Z.

4.1.2 Proses Pengumpulan dan Analisis Data ZMET

Proses pengumpulan data menggunakan metode ZMET dirancang secara cermat untuk menggali pemikiran, perasaan, dan persepsi mendalam partisipan yang seringkali tidak dapat diungkapkan secara langsung melalui kata-kata. Metode ini memanfaatkan kekuatan metafora dan citra visual untuk mengakses alam bawah sadar. Setiap wawancara ZMET dilakukan secara individual dan mengikuti sepuluh langkah terstruktur, yang memungkinkan peneliti untuk membangun pemahaman yang komprehensif tentang pengalaman partisipan.

Berikut adalah penjelasan detail untuk setiap langkah dalam proses pengumpulan data ZMET:

Langkah 1: Story Telling. Pada tahap awal wawancara dengan menggunakan metode *Zaltman Metaphor Elicitation Technique (ZMET)*, seluruh partisipan diminta untuk membawa atau mengirimkan antara 5 hingga 10 gambar yang menurut mereka paling relevan dalam merepresentasikan pengalaman mereka terkait *stres di era digital dan kesehatan mental pegawai Gen Z pada industri keuangan di Kota Medan*. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini melibatkan 30 partisipan, dan masing-masing partisipan secara konsisten membawa atau mengirimkan 10 gambar, sehingga total gambar yang terkumpul berjumlah 300 gambar. Jumlah yang besar ini memberikan keragaman visual sekaligus memperkaya perspektif mengenai bagaimana para pegawai generasi Z memaknai dan menarasikan pengalaman mereka dalam menghadapi tekanan kerja serta tantangan psikologis di era digital.

Meskipun demikian, peneliti tidak serta-merta menggunakan keseluruhan 300 gambar tersebut dalam proses analisis maupun pembahasan. Hal ini dikarenakan tidak semua gambar memiliki kekuatan representatif yang sama.

Beberapa gambar dipilih untuk dimasukkan ke dalam pembahasan karena dianggap paling menarik, paling relevan, serta paling mampu merepresentasikan perasaan, pikiran, dan pengalaman partisipan secara mendalam. Dengan kata lain, peneliti berfokus pada gambar-gambar yang bukan hanya sekadar ilustrasi visual, tetapi juga memiliki kekuatan naratif yang kuat, mampu memunculkan cerita yang kaya, serta menggambarkan dinamika emosional yang lebih kompleks.

Setiap gambar yang dipilih kemudian dijelaskan secara detail oleh partisipan, mencakup alasan pemilihan, konteks situasi yang melatarbelakangi, serta makna simbolis yang mereka hubungkan dengan pengalaman pribadi dalam dunia kerja sehari-hari. Gambar-gambar ini berfungsi bukan hanya sebagai representasi statis, tetapi juga sebagai pintu masuk untuk memahami makna emosional yang lebih dalam. Melalui proses narasi bebas tanpa batasan, peneliti dapat mengidentifikasi beragam kata kunci, metafora, serta konsep penting yang muncul dari cerita-cerita partisipan.

Dari keseluruhan narasi yang terkumpul, meskipun setiap individu membawa latar belakang dan pengalaman unik, terdapat pola-pola yang relatif konsisten. Pola tersebut kemudian dapat dikelompokkan ke dalam beberapa tema besar yang secara komprehensif menggambarkan kompleksitas hubungan antara pekerjaan, lingkungan organisasi, tuntutan digitalisasi, dan kesehatan mental karyawan generasi Z. Dengan demikian, tahap awal ini menjadi fondasi penting dalam proses analisis selanjutnya, karena dari sinilah peneliti memperoleh gambaran utuh mengenai bagaimana para partisipan membangun makna atas pengalaman mereka melalui medium visual sekaligus narasi personal.

Dalam proses *story telling* dari 30 partisipan, muncul banyak sekali gambar yang menggambarkan tekanan, kecemasan, dan pengalaman pribadi mereka bekerja di dunia perbankan. Namun, dari sekian banyak pilihan, terdapat lima gambar yang dianggap paling menarik oleh peneliti, karena bukan hanya menyimpan kisah emosional dari partisipan, melainkan juga mampu menyampaikan makna mendalam tentang kondisi kerja perbankan secara visual. Gambar-gambar ini dipilih bukan sekadar karena dramatis, tetapi karena mereka memiliki kekuatan simbolis yang kuat, mampu mewakili tema-tema utama yang terus muncul, dan memudahkan pembaca untuk memahami kompleksitas stres kerja dengan cara yang lebih nyata.

1. Gambar 1 : Seseorang Memegang Kepala dengan Ekspresi Frustrasi di Depan Layar Komputer Penuh Angka

Partisipan 1 – Gendis Ardha, Teller Bank BNI

Gambar ini memperlihatkan seorang karyawan dengan pakaian formal, duduk di depan komputer yang penuh dengan angka, tabel, dan grafik. Ia memegang kepalanya dengan kedua tangan, seolah menahan beban berat yang tak tertanggungkan. Partisipan menjelaskan bahwa setiap hari dirinya harus berhadapan dengan target yang tidak realistis, sistem angka yang rumit, dan rasa takut bahwa kesalahan kecil dapat membawa konsekuensi fatal. Layar komputer dalam gambar ini menjadi simbol dari “*monster angka*” yang siap menerkam kapan saja, membuat otaknya serasa berasap. Ia menggambarkan kondisi itu sebagai “*medan perang mental*” yang harus ia jalani setiap hari.

Alasan Peneliti: Gambar ini dipilih sebagai salah satu yang paling menarik karena mampu menangkap inti dari stres kerja di dunia perbankan, yaitu tekanan kinerja yang sangat tinggi dan ketakutan akan kesalahan. Simbol ini kuat, mudah dipahami, dan memiliki relevansi universal angka yang rumit memang identik dengan pekerjaan bank, dan ekspresi frustrasi memperlihatkan dampaknya secara emosional. Bagi peneliti, gambar ini adalah potret paling jujur tentang keseharian karyawan bank.

2. Gambar 2: Karyawan Bank dengan Wajah Lelah dan Mata Panda

Partisipan 3 – Irwani Nabila, Teller Bank Mandiri

Dalam gambar ini terlihat wajah seorang karyawan dengan lingkaran hitam di bawah mata, kulit kusam, dan tatapan kosong yang penuh kelelahan. Partisipan menceritakan bahwa lembur hingga larut malam, target yang menumpuk, dan pikiran yang tak pernah berhenti bekerja telah membuat tubuhnya kehilangan tenaga. Kurang tidur membuatnya terus membawa rasa lelah bahkan ketika jam kerja baru dimulai. Gambar ini menggambarkan bahwa beban psikologis yang tidak terkendali akhirnya bermuara pada kerusakan fisik, terlihat jelas dari mata panda dan ekspresi wajah yang suram.

Alasan Peneliti: Gambar ini dipilih karena menghadirkan dimensi yang sangat penting, yaitu bukti nyata dari dampak stres terhadap tubuh. Jika gambar pertama berbicara tentang tekanan mental, maka gambar kedua ini memperlihatkan bagaimana tubuh menjadi “*panggung*” dari akumulasi

stres. Visual wajah lelah lebih mudah menggugah empati pembaca, karena siapapun bisa merasakan dan membayangkan kelelahan semacam itu.

3. Gambar 3: Nasabah Marah di Depan Loker Kasir

Partisipan 14 – Sofi, Kasir Pegadaian

Dalam adegan ini, terlihat seorang nasabah dengan wajah merah penuh amarah, menunjuk ke arah kasir sambil bersuara keras. Di sisi lain, kasir hanya bisa duduk menahan rasa takut dan tekanan, sambil berusaha menjaga sikap profesional. Partisipan menceritakan bahwa situasi seperti ini sering terjadi: ketika sistem lambat, antrian panjang, atau ada kesalahan prosedur, semua kemarahan pelanggan dilampiaskan langsung kepada karyawan di garis depan. Walaupun sebenarnya ia tidak memiliki kendali penuh atas masalah tersebut, ia tetap harus menerima dan merespons dengan sabar. Kondisi ini menimbulkan beban emosional yang besar, membuatnya sering merasa hancur di dalam tetapi tetap harus tersenyum di luar.

Alasan Peneliti: Gambar ini dipilih karena sangat kuat menggambarkan tekanan emosional yang jarang disadari orang luar. Kebanyakan orang melihat stres kerja perbankan dari sisi target dan angka, tetapi lupa bahwa interaksi dengan nasabah bisa menjadi sumber stres yang sama besar. Visual nasabah marah dan kasir tertekan membuat pesan ini tersampaikan dengan jelas, sehingga peneliti menilai gambar ini penting untuk menunjukkan dimensi “*beban emosional*” yang dialami karyawan.

4. Gambar 1: Tumpukan Kertas Komplain Pelanggan di Meja Kerja

Partisipan 23 – Dicky, Customer Service Bank BCA

Gambar ini menunjukkan sebuah meja kerja yang hampir tidak terlihat permukaannya karena tertutup tumpukan kertas komplain pelanggan. Setiap kertas melambangkan masalah baru yang harus segera diselesaikan. Partisipan menjelaskan bahwa bekerja sebagai customer service sering kali membuatnya merasa menjadi “penampung keluhan,” karena masalah baru selalu datang tanpa henti. Duduk di depan tumpukan itu membuatnya merasa kewalahan, seolah-olah masalah sedang menindih pundaknya. Bagi partisipan, gambar ini adalah simbol nyata dari betapa beratnya beban administratif dan tanggung jawab penyelesaian masalah pelanggan.

Alasan Peneliti: Gambar ini dipilih karena memperlihatkan secara fisik bagaimana beban kerja bisa menumpuk dan menjadi sumber stres. Visual tumpukan kertas sangat kuat karena sederhana, mudah dipahami, tetapi penuh makna. Bagi peneliti, gambar ini adalah representasi dari beban administratif yang berlapis-lapis, sesuatu yang tidak kalah berat dibandingkan tekanan dari nasabah atau atasan.

5. Gambar 1: Antrean Panjang Pelanggan di Bank

Partisipan 7 – Fifi Harahap, Teller Bank BRI

Gambar ini memperlihatkan antrean panjang pelanggan di dalam bank. Beberapa nasabah tampak tidak sabar, sebagian melihat jam tangan, dan sebagian lagi menampakkan wajah cemas atau kesal. Di balik antrean itu, teller yang bertugas berusaha melayani dengan cepat dan ramah, namun tekanan semakin besar karena antrean tidak kunjung berkurang. Partisipan menceritakan bahwa antrean panjang ini adalah momok sehari-hari: setiap orang dalam antrean membawa harapan besar untuk dilayani segera,

sementara dirinya terhimpit antara keterbatasan sistem, prosedur yang kaku, dan ekspektasi pelanggan. Situasi ini membuatnya merasa berada dalam pusaran kecemasan yang tak ada habisnya.

Alasan Peneliti: Gambar ini dipilih karena mampu menggambarkan dengan jelas tekanan eksternal yang dihadapi karyawan bank. Antrean panjang adalah pemandangan sehari-hari yang tidak bisa dihindari, dan dari sanalah lahir tekanan psikologis berupa rasa bersalah, cemas, dan takut mengecewakan. Peneliti menilai gambar ini penting karena memperlihatkan sisi lain dari stres kerja: tuntutan eksternal dari masyarakat yang sama besarnya dengan tekanan internal dari perusahaan.

Kelima gambar ini dipilih peneliti sebagai yang paling menarik karena masing-masing menghadirkan perspektif yang berbeda namun saling melengkapi. Gendis menggambarkan tekanan mental dari angka dan target, Irwani menunjukkan dampak fisik yang jelas terlihat di tubuh, Sofi menampilkan beban emosional akibat interaksi dengan nasabah, Dicky memperlihatkan beratnya beban administratif yang menumpuk, dan Fifa menyoroti tekanan eksternal dari antrean pelanggan. Dengan memadukan kelima gambar ini, peneliti dapat menghadirkan potret utuh mengenai stres karyawan bank: sebuah fenomena kompleks yang lahir dari kombinasi tekanan internal, eksternal, fisik, dan emosional yang saling berkelindan.

Langkah 2: Missed Image. Tahap kedua dalam proses wawancara menggunakan metode *Zaltman Metaphor Elicitation Technique (ZMET)* adalah *Missed Image*, yaitu bagian di mana setelah mendeskripsikan semua gambar yang telah dibawa, partisipan kemudian ditanya apakah ada gambar lain yang sebenarnya ingin

mereka sertakan namun tidak berhasil ditemukan, dibawa, atau dimasukkan dalam koleksi awal. Pada tahap ini, partisipan diminta untuk menjelaskan secara verbal mengenai gambar “*yang hilang*” tersebut, termasuk alasan mengapa gambar itu dianggap penting serta makna simbolis apa yang terkandung di dalamnya. Meskipun gambar-gambar tersebut tidak hadir secara fisik dalam sesi wawancara, penjelasan yang diberikan oleh partisipan menjadi sangat signifikan karena justru mampu memperlihatkan aspek-aspek tersembunyi yang belum terwakili oleh kumpulan gambar konkret sebelumnya. Dengan demikian, *missed image* berfungsi sebagai cerminan dari kebutuhan mendalam, harapan terpendam, ketakutan yang tidak terungkap, maupun realitas ideal yang masih diinginkan namun belum sepenuhnya terwujud dalam kehidupan kerja dan kondisi kesehatan mental mereka. Oleh karena itu, langkah ini dianggap krusial dalam keseluruhan proses wawancara, sebab seringkali mampu mengungkap dimensi emosional yang tidak muncul pada tahapan sebelumnya, sekaligus memperkaya pemahaman peneliti terhadap pengalaman partisipan. Dari keseluruhan narasi yang disampaikan oleh 30 partisipan, terdapat beberapa kategori utama yang dapat diidentifikasi sebagai representasi dari *missed image* ini.

1. Simbol Fleksibilitas dan Kebebasan dalam Bekerja Salah satu kategori *missed image* yang paling sering disebutkan adalah representasi visual mengenai kebebasan dalam bekerja, baik dari segi waktu, ruang, maupun ritme kerja. Banyak partisipan yang mengaku membayangkan gambar jam tanpa jarum penunjuk, sebagai simbol dari waktu yang tidak lagi kaku atau membelenggu. Ada pula yang menyebutkan gambaran tentang peta dengan banyak jalur alternatif, yang menggambarkan pilihan dan keleluasaan dalam menentukan

jalan karier maupun cara menyelesaikan pekerjaan. Beberapa partisipan bahkan membayangkan seseorang yang bekerja di luar ruangan dengan latar alam terbuka sebagai simbol dari kebebasan ruang kerja.



Sumber: partisipan wawancara
Gambar 4.1: jam tanpa jarum penunjuk

Narasi yang menyertai missed image ini menunjukkan adanya kerinduan akan fleksibilitas yang lebih besar dalam dunia kerja. Generasi Z merasa bahwa sistem kerja konvensional yang terlalu kaku, dengan jam masuk dan pulang yang sangat ditentukan, telah menekan ruang gerak pribadi mereka. Mereka menginginkan sebuah sistem yang memungkinkan adanya penyesuaian antara kebutuhan individu dengan tuntutan organisasi. Fleksibilitas ini tidak hanya dianggap sebagai “kenyamanan tambahan”, melainkan dipandang sebagai elemen fundamental yang dapat menunjang produktivitas, kreativitas, serta kesehatan mental. Dengan adanya kebebasan untuk menentukan kapan dan di mana mereka

bekerja, karyawan merasa dapat menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta mampu mengatur ritme kerja sesuai dengan kapasitas energi mereka.

Dengan demikian, missed image berupa jam tanpa jarum atau peta dengan jalur-jalur alternatif ini pada hakikatnya adalah simbol perlawanan terhadap budaya kerja yang serba cepat, penuh tekanan, dan cenderung mengekang, sekaligus menjadi simbol aspirasi generasi Z terhadap model kerja masa depan yang lebih manusiawi dan adaptif.

2. Representasi Dukungan Emosional dan Rasa Aman Psikologis

Kategori kedua yang muncul dari missed image adalah simbol-simbol yang melambangkan dukungan emosional, kehangatan, dan rasa aman psikologis. Banyak partisipan menyampaikan bayangan mengenai pelukan hangat, tangan yang saling menggenggam erat, atau lingkaran orang yang berdiri saling menopang satu sama lain. Walaupun gambar-gambar tersebut tidak mereka sertakan secara nyata, penjelasan yang muncul mengindikasikan adanya kebutuhan mendalam untuk merasa didukung, diterima, dan tidak sendirian ketika menghadapi tekanan kerja.

Generasi Z menggambarkan bahwa di tempat kerja sering kali terdapat norma tidak tertulis yang mengharuskan setiap orang tampak kuat, mampu, dan tidak boleh menunjukkan kelemahan. Kondisi ini menimbulkan stigma terhadap karyawan yang berani terbuka mengenai masalah pribadi atau psikologis. Akibatnya, banyak partisipan merasa bahwa tempat kerja mereka adalah ruang yang penuh persaingan namun minim empati, sehingga muncullah missed image yang menekankan pada dukungan emosional.



Sumber: partisipan wawancara
Gambar 4.2: tangan yang saling menggenggam erat

Dengan demikian, missed image berupa pelukan atau genggam tangan ini bukan hanya sekadar simbol kasih sayang, melainkan juga menjadi representasi dari kebutuhan akan lingkungan kerja yang menyediakan rasa aman psikologis (*psychological safety*). Mereka menginginkan ruang di mana karyawan dapat mengekspresikan diri secara jujur, tanpa rasa takut akan stigma atau penilaian negatif. Dalam konteks ini, missed image mengungkapkan bahwa dukungan emosional bukanlah hal tambahan, melainkan kebutuhan mendasar yang jika tidak terpenuhi akan semakin memperburuk kondisi kesehatan mental mereka.

3. Visualisasi Pengakuan dan Apresiasi atas Kerja Keras

Missed image berikutnya adalah simbol-simbol yang menggambarkan pengakuan dan apresiasi atas jerih payah serta kerja keras karyawan. Beberapa partisipan menyebutkan bahwa mereka membayangkan gambar piala kemenangan, medali emas, tepuk tangan meriah dari penonton, atau panggung

dengan cahaya sorotan yang menyoroti sosok individu. Gambar ini secara metaforis menunjukkan keinginan kuat untuk merasa dihargai, diakui, dan dilihat oleh organisasi tempat mereka bekerja.



Sumber: partisipan wawancara
Gambar 4.3: piala kemenangan

Banyak partisipan mengeluhkan bahwa selama ini, meskipun mereka telah mengerahkan tenaga, waktu, dan pikiran, hasil kerja keras tersebut sering dianggap sebagai sesuatu yang biasa saja dan tidak mendapatkan apresiasi yang layak. Mereka merasa bahwa pekerjaan hanya dipandang sebagai kewajiban, tanpa adanya bentuk penghargaan yang tulus dari atasan maupun organisasi. Narasi ini memperlihatkan bahwa generasi Z sangat membutuhkan validasi emosional berupa pengakuan, karena hal itu berhubungan erat dengan semangat kerja, motivasi intrinsik, serta identitas diri mereka sebagai individu yang bermakna di tempat kerja.

Dengan demikian, missed image berupa simbol penghargaan ini merefleksikan kebutuhan yang belum terpenuhi dalam sistem kerja konvensional, yakni kebutuhan untuk dilihat, didengar, dan dihargai. Jika kebutuhan ini tidak

dipenuhi, maka karyawan akan cenderung kehilangan semangat, merasa tidak berarti, dan lebih mudah mengalami burnout.

4. Simbol Keseimbangan Hidup dan Ruang untuk Pemulihan

Kategori keempat yang muncul dari missed image adalah representasi mengenai keseimbangan hidup (work-life balance) dan kebutuhan akan ruang pemulihan. Banyak partisipan menyampaikan bahwa mereka membayangkan gambar taman yang hijau dengan aliran air jernih, pantai dengan matahari terbenam yang tenang, atau taman zen yang sederhana namun damai.



Sumber: partisipan wawancara

Gambar 4.4: taman yang hijau dengan aliran air jernih

Narasi yang menyertai simbol-simbol ini adalah kerinduan untuk mendapatkan waktu istirahat yang cukup, kesempatan untuk menenangkan pikiran, serta ruang untuk memulihkan energi yang terkuras akibat pekerjaan. Mereka membandingkan kondisi ideal ini dengan realitas sehari-hari yang penuh kebisingan, rutinitas repetitif, serta jam kerja yang panjang. Bagi generasi Z, missed image berupa taman atau pantai bukan hanya representasi rekreasi, melainkan lambang dari keseimbangan antara dunia kerja dan kehidupan pribadi.

Keseimbangan ini dianggap sangat penting karena tanpa adanya ruang pemulihan, karyawan merasa terus-menerus berada dalam siklus tekanan yang menggerogoti fisik dan mental. Oleh sebab itu, missed image dalam kategori ini memperlihatkan aspirasi generasi Z terhadap sistem kerja yang lebih sehat, yang tidak hanya mengejar produktivitas jangka pendek tetapi juga memperhatikan keberlanjutan kesejahteraan karyawan.

5. Gambaran Pertumbuhan Diri dan Harapan Masa Depan

Missed image terakhir yang konsisten muncul adalah simbol-simbol mengenai pertumbuhan pribadi, aspirasi, dan optimisme masa depan. Banyak partisipan menyebutkan bayangan tentang tunas hijau yang baru tumbuh dari tanah, tangga yang menjulang ke atas, atau jalan panjang yang diterangi cahaya matahari di ujungnya.



Sumber: partisipan wawancara
Gambar 4.5: tunas hijau yang baru tumbuh dari tanah

Simbol-simbol ini menunjukkan bahwa meskipun realitas kerja seringkali digambarkan penuh tekanan, generasi Z masih menyimpan harapan untuk dapat berkembang, menemukan arah yang lebih jelas, dan mewujudkan potensi diri mereka. Mereka ingin pekerjaan bukan hanya menjadi sumber penghasilan, melainkan juga wadah untuk bertumbuh secara profesional maupun pribadi.

Narasi ini memperlihatkan bahwa missed image berupa tunas, tangga, atau jalan bercahaya bukan sekadar hiasan metaforis, melainkan cerminan dari aspirasi jangka panjang generasi Z. Mereka berharap dapat melangkah keluar dari siklus stres, menemukan makna dalam pekerjaan, serta memiliki jalur karier yang progresif dan memberi kepuasan batin.

Secara keseluruhan, missed image yang muncul dari 30 partisipan memperlihatkan bahwa meskipun mereka hidup dalam tekanan pekerjaan yang nyata dan lingkungan kerja yang penuh keterbatasan, mereka tetap menyimpan gambaran ideal mengenai dunia kerja yang lebih baik. Fleksibilitas, dukungan emosional, pengakuan, keseimbangan hidup, serta peluang pertumbuhan adalah lima tema utama yang mendominasi missed image, sekaligus menjadi indikator penting tentang apa yang sebenarnya diharapkan oleh generasi Z dari dunia kerja modern. Dengan demikian, missed image bukan hanya sekadar kekosongan visual, tetapi merupakan cermin dari aspirasi dan kebutuhan psikologis yang belum terpenuhi, yang pada akhirnya dapat menjadi bahan refleksi penting bagi organisasi dalam merancang kebijakan kerja yang lebih manusiawi dan berkelanjutan.

Langkah 3: Sorting Task. Tahap ketiga dalam wawancara dengan menggunakan metode Zaltman Metaphor Elicitation Technique (ZMET) adalah Sorting Task, yakni proses ketika partisipan diminta untuk mengelompokkan gambar-gambar yang mereka bawa berdasarkan kesamaan makna, pengalaman emosional, maupun asosiasi kognitif yang mereka rasakan. Proses ini bukanlah sekadar aktivitas teknis untuk mengatur gambar, melainkan juga sebuah langkah reflektif yang mendorong partisipan untuk menata ulang pengalamannya sendiri

dalam bentuk struktur visual. Dengan cara ini, Sorting Task memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana partisipan memaknai realitas kerja, apa saja yang mereka anggap sebagai sumber utama tekanan, bagaimana mereka menghubungkannya dengan kondisi personal, serta harapan apa yang tetap mereka simpan di balik pengalaman yang penuh tekanan tersebut.

Dari keseluruhan wawancara dengan 30 partisipan, tampak pola pengelompokan yang relatif konsisten. Hampir semua partisipan menyusun gambar mereka ke dalam kategori yang pada intinya dapat dirangkum ke dalam empat kelompok besar, yakni: (1) beban dan tekanan kerja yang berlebihan, (2) lingkungan kerja yang tidak mendukung, (3) dampak personal dan psikologis, serta (4) harapan akan keseimbangan dan pertumbuhan diri. Walaupun demikian, setiap partisipan memiliki nuansa berbeda dalam menjelaskan kategorisasi tersebut, sehingga di balik kesamaan pola terdapat variasi makna yang memperkaya pemahaman kita tentang pengalaman generasi Z di dunia kerja.

1. Beban dan Tekanan Kerja

Kelompok pertama yang paling dominan adalah kategori yang berhubungan dengan beban kerja berlebih, target kinerja yang tidak realistis, serta jam kerja yang panjang. Hampir semua partisipan menempatkan gambar seperti tumpukan dokumen yang menjulang tinggi di meja, seseorang yang memegang kepala di depan layar komputer penuh angka, serta jam dinding yang menunjukkan pukul 2 pagi dengan lampu kantor masih menyala ke dalam kelompok ini.



Sumber: partisipan 1 gendis
Gambar 4.6 tumpukan dokumen tinggi di atas meja



Sumber: partisipan 1 gendis
Gambar 4.7 seseorang yang memegang kepala di depan layar komputer penuh angka



Sumber: partisipan 1 gendis
Gambar 4.8 Jam Dinding Menunjukkan Pukul 2 Pagi dengan Lampu Kantor Masih Menyala

Makna yang muncul dari pengelompokan ini sangat konsisten: pekerjaan sehari-hari dirasakan sebagai beban tiada akhir, seolah-olah selalu ada tambahan

tugas baru setiap kali satu pekerjaan selesai. Misalnya, Gendis (teller bank BNI, 2 tahun) menjelaskan bahwa gambar tumpukan dokumen itu merepresentasikan “gunung pekerjaan” yang tidak pernah berkurang, sementara jam 2 pagi adalah realitas lembur yang mengorbankan waktu pribadi. Baginya, target-target angka di layar komputer adalah “monster” yang selalu mengintai, membuatnya cemas setiap hari.

Hal yang sama juga diungkapkan Rini (teller Bank Sumut), yang mengasosiasikan pekerjaannya dengan arena balap kuda. Ia merasa setiap hari adalah kompetisi tanpa henti, di mana sedikit saja ia lengah, ia akan tertinggal dan dianggap gagal. Gambaran ini memperlihatkan bahwa generasi Z tidak hanya menghadapi volume pekerjaan yang besar, tetapi juga budaya kompetisi intens yang semakin memperkuat tekanan.



Sumber: partisipan 2 rini
Gambar 4.9 Arena Balap Kuda dengan Kuda-kuda yang Berlari Kencang

Dari uraian tersebut, jelas bahwa kelompok “beban dan tekanan kerja” merepresentasikan kondisi yang paling nyata sekaligus paling menyakitkan: pekerjaan yang seharusnya menjadi sarana pengembangan diri justru berubah menjadi beban yang menguras energi fisik, mental, dan emosional.

2. Lingkungan Kerja yang Tidak Mendukung Kelompok kedua yang muncul secara konsisten adalah kategori yang menggambarkan lingkungan kerja yang tidak menyediakan dukungan memadai, minim empati, serta sarat hambatan komunikasi. Gambar-gambar seperti pintu kantor tertutup rapat dengan tulisan “Private”, jembatan rusak yang terputus di tengah, roda gigi yang tidak saling terhubung, serta jaring laba-laba yang rumit dan lengket hampir selalu masuk ke kelompok ini.



Sumber: partisipan 1 gendis

Gambar 4.10 Pintu Kantor yang Tertutup Rapat dengan Tulisan "Private" atau "Do Not Disturb"



Sumber: partisipan 1 gendis

Gambar 4.11 jembatan rusak yang terputus di tengah



Sumber: partisipan 1 gendis
Gambar 4.12 roda gigi yang tidak saling terhubung



Sumber: partisipan 2 rini
Gambar 4.13 serta jaring laba-laba yang rumit dan lengket

Makna yang diuraikan partisipan sangat kaya. Bagi Gendis, pintu kantor yang tertutup adalah simbol isolasi emosional: tempat kerja tidak memberi ruang aman untuk bercerita atau meminta pertolongan, karena menunjukkan kelemahan seringkali dianggap tabu. Ia merasa bahwa di balik pintu tertutup tersebut ada dinding tak kasat mata yang menghalanginya dari dukungan sosial yang ia butuhkan.

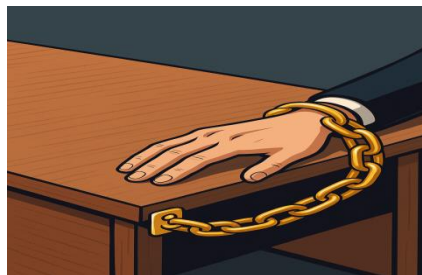
Sementara itu, bagi Rini, jaring laba-laba adalah metafora dari birokrasi perbankan yang berlapis-lapis. Alih-alih mempermudah pekerjaan, sistem yang

berbelit itu justru menjadi “jebakan” yang membuat karyawan sulit bergerak dan merasa terperangkap. Sedangkan gambar roda gigi tidak terhubung menandakan lemahnya kolaborasi, di mana setiap orang atau departemen bekerja sendirian tanpa sinergi, sehingga beban terasa semakin berat.

Kelompok ini memperlihatkan kenyataan bahwa meskipun karyawan bekerja dalam satu organisasi besar, banyak yang merasa sendirian, tidak didengar, bahkan terjebak dalam persaingan yang melemahkan rasa kebersamaan. Lingkungan kerja yang semestinya menjadi sumber dukungan justru berubah menjadi sumber tekanan tambahan.

3. Dampak Personal dan Psikologis

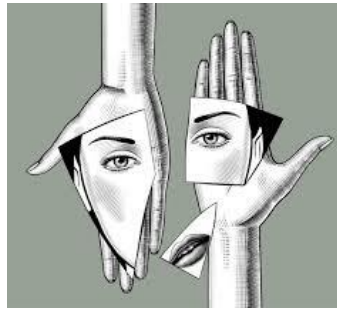
Kelompok ketiga adalah kategori yang berfokus pada konsekuensi personal yang dialami karyawan akibat tekanan kerja dan lingkungan yang tidak mendukung. Gambar-gambar seperti tangan yang terikat rantai emas ke meja kerja, pohon kering di tengah padang pasir, cermin pecah dengan refleksi wajah yang terdistorsi, kompas dengan jarum berputar liar, topeng tersenyum, serta robot di jalur produksi seringkali masuk ke kelompok ini.



Sumber: partisipan 1 gendis
Gambar 4.14 tangan yang terikat rantai emas ke meja kerja



Sumber: partisipan 1 gendis
Gambar 4.15 pohon kering di tengah padang pasir



Sumber: partisipan 1 gendis
Gambar 4.16 cermin pecah dengan refleksi wajah yang terdistorsi



Sumber: partisipan 1 gendis
Gambar 4.17 kompas dengan jarum berputar liar



Sumber: partisipan 2 rini
Gambar 4.18 topeng tersenyum



Sumber: partisipan 2 rini
Gambar 4.19 robot di jalur produksi s

Bagi Gendis, rantai emas adalah metafora “golden handcuff”: meskipun ia tahu pekerjaannya beracun, ia tetap terikat karena gaji dan benefit yang membuatnya bertahan. Pohon kering melambangkan tandusnya energi dan motivasi, sedangkan cermin pecah menunjukkan hilangnya identitas serta harga diri akibat tekanan yang terus-menerus. Kompas yang berputar liar menggambarkan kebingungan arah karier, sementara topeng tersenyum adalah peran yang harus ia mainkan di depan orang lain meski batin sebenarnya rapuh.

Rini menguatkan kategori ini dengan metafora robot di jalur produksi. Ia merasa pekerjaannya membuatnya kehilangan sisi manusiawi, karena ia hanya menjalankan rutinitas yang sama setiap hari, tanpa ruang untuk kreativitas atau refleksi diri. Dari sini terlihat jelas bahwa stres kerja bukan hanya menimbulkan kelelahan fisik, melainkan juga krisis eksistensial yang lebih dalam, yakni hilangnya makna, terdistorsinya identitas diri, dan perasaan keterasingan dalam hidup.

4. Harapan, Keseimbangan, dan Pertumbuhan

Kelompok terakhir yang muncul adalah kategori yang berhubungan dengan aspirasi, harapan, dan gambaran ideal yang tetap dimiliki

partisipasi. Gambar-gambar seperti timbangan yang tidak seimbang (yang mereka harapkan kelak bisa seimbang), orang berjalan di atas tali tipis (kerinduan akan stabilitas), serta tunas hijau yang baru tumbuh (simbol pemulihan dan pertumbuhan) ditempatkan dalam kategori ini.



Sumber: partisipan 2 rini
Gambar 4.20: Timbangan yang tidak seimbang



Sumber: partisipan 1 gendis
Gambar 4.21 tunas hijau yang baru tumbuh

Gendis, menyebut bahwa ia sebenarnya ingin membawa gambar tangan yang menggenggam tunas hijau. Baginya, meskipun dunia kerja yang ia alami gersang dan melelahkan, masih ada secercah harapan untuk kembali menemukan energi dan bertumbuh. Rini menambahkan bahwa timbangan yang berat sebelah

adalah metafora work-life imbalance yang ia rasakan, tetapi juga harapan bahwa suatu saat timbangan itu bisa mencapai keseimbangan yang lebih adil.

Kategori ini memperlihatkan adanya kontras tajam antara realitas aktual dan aspirasi ideal. Realitas kerja penuh tekanan, sedangkan aspirasi mereka adalah kehidupan yang seimbang, manusiawi, dan penuh makna.

Kisah Paling Menarik Dari 30 partisipan, pengelompokan gambar yang dilakukan oleh Gendis menjadi salah satu yang paling menarik sekaligus paling kaya makna. Ia mampu menyusun gambar-gambarnya ke dalam kategori yang saling berhubungan, membentuk sebuah alur narasi yang logis dan utuh. Bagi Gendis, dokumen menumpuk adalah simbol beban yang tidak pernah berakhir, jam 2 pagi adalah simbol pengorbanan kehidupan pribadi, rantai emas adalah jebakan finansial, cermin pecah adalah kehilangan identitas, dan tunas hijau adalah harapan yang belum sempat tumbuh. Apa yang menjadikan kisah Gendis menarik bukan hanya kedalaman metafora yang ia gunakan, tetapi juga konsistensi narasi yang memperlihatkan transformasi: dari tekanan eksternal (beban kerja dan lingkungan), menuju dampak internal (krisis identitas), hingga keinginan untuk kembali tumbuh (harapan). Dengan demikian, pengelompokan gambar yang ia lakukan memperlihatkan perjalanan emosional yang utuh, dari penderitaan menuju aspirasi.\

Dengan demikian, hasil Sorting Task memperlihatkan bahwa meskipun setiap partisipan memiliki pengalaman unik, terdapat pola umum yang sangat konsisten: mereka mengelompokkan gambar ke dalam kategori tekanan eksternal, dukungan yang hilang, dampak internal, dan aspirasi masa depan. Kisah Gendis menjadi cermin yang paling representatif, karena ia berhasil mengartikulasikan

pengalaman generasi Z secara menyeluruh: mulai dari beban pekerjaan, rasa terjebak, hingga harapan yang rapuh namun tetap ada.

Langkah 4: Construct Elicitation (Laddering). Tahap keempat dalam penerapan *Zaltman Metaphor Elicitation Technique (ZMET)* adalah *Construct Elicitation*, atau yang lebih sering disebut dengan istilah *laddering*. Tahap ini merupakan salah satu bagian paling penting dalam proses analisis karena pada titik ini partisipan diarahkan untuk tidak hanya berhenti pada penjelasan visual yang bersifat permukaan, tetapi juga untuk menggali lapisan-lapisan makna yang lebih dalam dari gambar yang mereka pilih. Proses *laddering* bekerja dengan pola pikir hierarkis: dimulai dari atribut (ciri atau simbol yang terlihat nyata pada gambar), lalu bergerak ke konsekuensi (dampak nyata yang mereka rasakan dalam kehidupan sehari-hari), hingga akhirnya bermuara pada nilai inti (*values*) yang menjadi aspirasi dan tujuan terdalam mereka. Dengan cara ini, gambar yang sekilas tampak sederhana, seperti jaring laba-laba atau pohon kering, dapat membuka pintu menuju pemahaman yang sangat kaya tentang kondisi psikologis, sosial, bahkan eksistensial dari partisipan.

Berdasarkan hasil analisis terhadap 30 partisipan, terlihat bahwa meskipun atribut visual yang mereka bawa beragam, pola makna yang muncul tetap konsisten. Sebagian besar gambar yang dipilih merepresentasikan **beban kerja berlebih, keterjebakan dalam sistem, kehilangan arah, keharusan berpura-pura, serta kehampaan akibat tekanan berkepanjangan**. Konsekuensi dari semua atribut itu hampir selalu bermuara pada **kelelahan fisik, tekanan psikologis, rasa terjebak, dan krisis identitas**, sementara nilai inti yang paling

banyak mereka sebutkan adalah **keseimbangan hidup, ketenangan batin, kebebasan, kejujuran, penghargaan, dan pertumbuhan diri.**

1. Atribut yang Dominan.

Berdasarkan hasil analisis dari keseluruhan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan tiga puluh partisipan, ditemukan bahwa atribut-atribut visual yang mereka bawa dalam proses ZMET bukanlah sekadar gambar yang dipilih secara acak, melainkan representasi konkret dari pengalaman subjektif mereka dalam menghadapi dunia kerja yang penuh tekanan. Hampir seluruh partisipan menegaskan bahwa gambar yang mereka pilih merupakan “cermin” dari kenyataan yang mereka alami sehari-hari, sehingga atribut-atribut tersebut sesungguhnya memuat simbolisasi emosional yang kaya.



Sumber: partisipan wawancara
Gambar 4.22. tumpukan dokumen di meja kerja

Salah satu atribut yang paling banyak dipilih dan hampir selalu muncul adalah tumpukan dokumen di meja kerja. Gambar ini ditafsirkan sebagai simbol pekerjaan yang tidak pernah habis, beban administratif yang terus bertambah, serta target yang selalu datang silih berganti tanpa memberi kesempatan untuk bernapas. Partisipan mengibaratkan dokumen-dokumen tersebut sebagai “gunung

pekerjaan” yang semakin lama semakin tinggi, sehingga meskipun mereka sudah bekerja keras, tumpukan itu tidak pernah berkurang. Dengan demikian, atribut ini tidak hanya mencerminkan realitas pekerjaan, tetapi juga mewakili kondisi psikologis berupa tekanan, kelelahan, dan rasa kewalahan yang dialami setiap hari.

Sumber: partisipan wawancara

Gambar 4.23 jam dinding yang menunjukkan pukul dua pagi

Selain tumpukan dokumen, atribut lain yang sangat dominan adalah jam dinding yang menunjukkan pukul dua pagi. Bagi partisipan, jam ini menjadi simbol lembur, hilangnya batas waktu antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi, serta runtuhnya kesempatan untuk beristirahat. Banyak dari mereka menggambarkan bahwa jam dua pagi bukan lagi waktu untuk tidur, melainkan waktu di mana mereka masih duduk di depan komputer atau di meja kerja, menyelesaikan laporan yang menumpuk. Simbol jam ini menegaskan betapa lemahnya sekat antara ruang profesional dan ruang personal,



sehingga kehidupan mereka seolah hanya berputar di seputar pekerjaan.

Sumber: partisipan wawancara

Gambar 4.24 Arena Balap Kuda dengan Kuda-kuda yang Berlari Kencang

Atribut berikutnya adalah arena balap kuda, yang dipahami sebagai representasi persaingan tanpa henti. Partisipan mengaku bahwa mereka merasa seperti kuda balap yang dipaksa terus berlari sekuat tenaga, di mana rekan kerja sekalipun dipandang sebagai pesaing yang harus dikalahkan. Suasana kompetitif ini menciptakan ketegangan, membuat partisipan sulit membangun hubungan yang tulus, karena mereka merasa selalu berada di bawah pengawasan dan penilaian.



Sumber: partisipan wawancara
Gambar 4.25 cermin pecah



Sumber: partisipan wawancara
Gambar 4.26 tangan yang terikat rantai emas

Selain itu, atribut cermin pecah muncul berulang kali sebagai simbol krisis identitas. Cermin yang seharusnya memantulkan bayangan diri dengan jelas justru menunjukkan refleksi yang terpecah dan tidak utuh. Partisipan yang memilih gambar ini menjelaskan bahwa mereka merasa tidak lagi mengenali diri mereka sendiri, seolah identitas yang dimiliki sudah rusak akibat tekanan pekerjaan. Tidak hanya itu, rantai emas (golden handcuff) juga dipilih oleh beberapa partisipan untuk menggambarkan dilema yang mereka hadapi: meskipun pekerjaan mereka

menyiksa secara mental, gaji yang cukup besar membuat mereka sulit untuk melepaskan diri. Rantai emas melambangkan keterjebakan manis, yaitu kenyamanan finansial yang justru menjadi pengikat kuat.



Sumber: partisipan wawancara
Gambar 4.27 topeng tersenyum



Sumber: partisipan wawancara
Gambar 4.28 robot di jalur produksi



Sumber: partisipan wawancara
Gambar 4.29 pohon kering di padang pasir



Sumber: partisipan wawancara
Gambar 4.30 jaring laba-laba



Sumber: partisipan wawancara
Gambar 4.31 kompas berputar liar

Selain simbol-simbol tersebut, terdapat juga atribut lain seperti topeng tersenyum, yang menggambarkan keharusan untuk selalu tampil ramah meskipun hati penuh luka; robot di jalur produksi, yang mencerminkan perasaan tidak lagi diperlakukan sebagai manusia, pohon kering di padang pasir, yang menjadi metafora kelelahan berkepanjangan hingga kehilangan vitalitas hidup; jaring laba-laba, yang melambangkan birokrasi rumit yang menjebak; serta kompas berputar liar, yang menggambarkan kebingungan arah hidup dan karier. Sebagai penyeimbang, beberapa partisipan membawa gambar sebuah taman hijau luas

dengan udara segar, langit biru cerah, dan hanya ada beberapa orang duduk santai tanpa terburu-buru, gambaran ini melambangkan suasana yang lapang dan penuh kebebasan, di mana manusia bisa hidup tanpa tekanan, tanpa dikejar target, dan tanpa perasaan terikat pada rutinitas. Dengan demikian, atribut-atribut ini secara keseluruhan bukan hanya sekadar simbol visual, melainkan representasi konkret dari tekanan, tantangan, dan juga aspirasi generasi Z di dunia kerja.

2. Konsekuensi yang Muncul

Atribut-atribut yang dipilih oleh partisipan tidak berhenti pada level visual semata, melainkan memiliki implikasi langsung dalam bentuk konsekuensi nyata yang mereka rasakan dalam kehidupan sehari-hari. Konsekuensi ini dapat dibagi ke dalam tiga dimensi utama, yaitu konsekuensi fisik, psikologis, dan sosial, yang semuanya saling terkait dan memperburuk kondisi partisipan ketika mereka harus menghadapi tekanan kerja yang terus menerus.

Dari atribut tumpukan dokumen, konsekuensi yang paling sering disebut adalah perasaan kewalahan, stres, dan kecemasan mendalam. Dokumen-dokumen itu seolah menjadi gunung yang tidak pernah selesai didaki, sehingga partisipan merasa tidak ada ujung dari usaha mereka. Akibatnya, mereka mengalami kelelahan fisik karena harus terus bekerja, dan pada saat yang sama mengalami kelelahan psikologis karena tidak ada rasa pencapaian meskipun mereka sudah berusaha keras.

Sementara itu, atribut jam dinding pukul dua pagi menimbulkan konsekuensi yang lebih luas. Tidak hanya menguras energi fisik, lembur hingga dini hari juga menyebabkan hilangnya waktu pribadi, terganggunya kesehatan,

dan menurunnya kualitas hubungan sosial. Beberapa partisipan menceritakan bahwa mereka jarang berkumpul dengan keluarga, kehilangan momen bersama sahabat, bahkan merasa hidup mereka hanya sebatas kantor dan rumah. Kondisi ini menimbulkan rasa keterasingan, di mana mereka merasa terpisah dari dunia di luar pekerjaan.

Atribut arena balap kuda membawa konsekuensi berupa hubungan antarindividu yang penuh ketegangan. Partisipan mengaku sulit mempercayai rekan kerja karena suasana kompetitif membuat mereka saling curiga. Situasi ini memunculkan stres sosial, yang pada akhirnya memperburuk kesejahteraan psikologis. Di sisi lain, cermin pecah menimbulkan konsekuensi berupa krisis identitas dan kehilangan kepercayaan diri. Partisipan merasa retak di dalam, tidak lagi mengenali siapa dirinya, dan mengalami kebingungan eksistensial yang mengganggu kehidupan sehari-hari.

Rantai emas menimbulkan konsekuensi berupa perasaan terjebak dalam lingkaran pekerjaan yang menyiksa, karena meskipun hati ingin keluar, kenyataan finansial membuat mereka tetap bertahan. Konsekuensi dari topeng tersenyum adalah kelelahan emosional karena harus berpura-pura bahagia setiap hari, yang pada akhirnya mengikis kejujuran diri. Robot produksi berimplikasi pada dehumanisasi, di mana partisipan merasa kehilangan sisi manusiawi dan hanya dihargai sejauh produktivitasnya.

Sementara itu, atribut pohon kering di padang pasir menimbulkan konsekuensi berupa kehampaan, rasa putus asa, dan kehilangan energi untuk bertahan hidup. Jaring laba-laba membawa konsekuensi berupa frustrasi, stagnasi, dan rasa tidak berdaya karena terjebak dalam sistem birokrasi. Kompas berputar

liar melahirkan konsekuensi berupa kebingungan arah hidup dan kecemasan masa depan, yang membuat partisipan merasa tidak memiliki pegangan. Sebagai kontras, atribut tunas hijau melahirkan konsekuensi positif berupa kerinduan mendalam akan harapan, energi baru, dan semangat untuk pulih, yang menjadi penyeimbang dari semua konsekuensi negatif lainnya.

3. Nilai yang Dicari

Jika ditarik lebih jauh, konsekuensi-konsekuensi yang dialami partisipan pada akhirnya bermuara pada pencarian akan sejumlah nilai inti yang mereka dambakan. Nilai-nilai ini merupakan tujuan akhir dari proses *laddering*, yang memperlihatkan bagaimana generasi Z memaknai pekerjaan bukan hanya sebagai sumber penghasilan, tetapi juga sebagai sarana untuk mencapai keseimbangan hidup, kebahagiaan, dan pertumbuhan pribadi.

Nilai pertama yang paling sering disebut adalah keseimbangan hidup (*work-life balance*). Hampir semua partisipan menekankan pentingnya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Mereka ingin memiliki waktu untuk keluarga, sahabat, dan diri sendiri tanpa harus terus-menerus dikorbankan oleh tuntutan pekerjaan. Nilai kedua adalah ketenangan batin, yang sering muncul ketika mereka menggambarkan *missed image* berupa suasana damai, seperti pantai yang sunyi atau taman hijau. Mereka mendambakan kehidupan yang tidak hanya terbebas dari stres, tetapi juga memberi ruang untuk ketenangan emosional.

Nilai berikutnya adalah kebebasan, yang muncul sangat kuat terutama ketika mereka membicarakan atribut rantai emas dan jaring laba-laba. Mereka ingin bebas dari ikatan finansial maupun aturan birokrasi yang mengekang, dan memiliki keleluasaan untuk menentukan jalan hidup mereka sendiri. Nilai lain yang tidak kalah penting adalah apresiasi dan pengakuan. Banyak partisipan merasa bahwa kerja keras mereka tidak pernah diakui atau dihargai, sehingga mereka mendambakan validasi yang tulus. Nilai keaslian (authenticity) juga muncul, terutama dari partisipan yang membawa gambar topeng tersenyum. Mereka ingin diterima sebagaimana adanya, tanpa harus terus-menerus menutupi perasaan dengan wajah bahagia palsu. Akhirnya, nilai pertumbuhan diri dan harapan menjadi aspirasi penting yang muncul dari simbol tunas hijau. Generasi Z tidak hanya ingin bertahan, tetapi juga ingin berkembang, belajar, dan membangun masa depan yang lebih baik.

4. Kisah-Kisah Paling Menarik

Selain pola umum yang konsisten dari 30 partisipan, terdapat sejumlah kisah individu yang sangat kuat secara emosional dan visual, yang memperlihatkan bagaimana sebuah gambar sederhana dapat membuka lapisan makna mendalam dalam kehidupan mereka. Berikut lima kisah yang paling menarik berdasarkan hasil laddering:

a. Dinda – Teller Bank Sumut

Dinda membawa gambar jaring laba-laba, sebuah atribut visual yang sekilas terlihat sederhana, namun ketika digali lebih dalam ternyata menyimpan makna yang sangat kompleks.

Atribut: Bagi dinda, jaring laba-laba dengan benang-benang yang lengket dan rapuh melambangkan struktur organisasi tempat ia bekerja. Setiap benang adalah aturan, prosedur, dan birokrasi yang harus ia lalui setiap hari.

Konsekuensi: dinda menjelaskan bahwa bekerja di dalam sistem yang penuh benang lengket itu sama halnya seperti berusaha keluar dari jebakan yang sulit ditembus. Setiap kali ia berusaha bergerak, semakin kuat pula jebakan itu menahannya. Konsekuensi psikologisnya adalah perasaan frustrasi mendalam, terhambat, dan kehilangan motivasi untuk berkembang. Ia juga merasa hubungan dengan rekan kerja menjadi renggang, karena setiap orang sibuk berjuang sendiri-sendiri untuk keluar dari “jaring” tersebut. Situasi ini melahirkan rasa isolasi sosial dan tekanan mental yang terus bertambah.

Nilai: Dari ladderling, terlihat jelas bahwa nilai yang dikejar dinda adalah kebebasan, kesederhanaan, dan kelancaran dalam bekerja. Ia berulang kali menyebut kata “bebas” dan “ringan”, menandakan kerinduan akan sistem kerja yang sederhana, transparan, dan tidak membuatnya merasa terikat seperti tawanan. Yang membuat kisah dinda menarik adalah bagaimana ia menekankan bahwa “jebakan” ini bukan sekadar metafora pekerjaan, tetapi juga menyentuh aspek psikologis yang lebih dalam: ia merasa kehidupannya secara keseluruhan pun seperti sedang terperangkap.

b. Roy – teller bank

Roy memilih gambar kompas dengan jarum berputar liar. Simbol ini menjadi representasi yang sangat kuat dari kondisi batinnya yang penuh kebingungan.

Atribut: Kompas yang seharusnya menjadi penunjuk arah justru tampak tidak stabil, berputar ke segala arah tanpa kejelasan.

Konsekuensi: roy menuturkan bahwa Kompas itu adalah cermin dari kehidupannya. Ia merasa pekerjaannya tidak memiliki tujuan yang jelas; setiap hari ia bekerja keras, tetapi tidak tahu “untuk siapa” dan “untuk apa.” Hal ini menimbulkan konsekuensi berupa kebingungan eksistensial, rasa kehilangan makna, dan kecemasan tentang masa depan. Ia menggambarkan dirinya seperti orang yang berjalan di jalan gelap tanpa cahaya, berusaha melangkah tetapi tidak tahu ke mana harus menuju.

Nilai: Nilai yang ia rindukan adalah kejelasan, kepastian, dan makna hidup. Kata-kata seperti “arah”, “tujuan”, dan “makna hidup” sangat sering ia ulang. Baginya, pekerjaan seharusnya memberi arah, bukan sekadar rutinitas tanpa arti. Kisah roy menyentuh karena ia menunjukkan bagaimana tekanan kerja dapat berkembang menjadi krisis eksistensial yang membuat seseorang mempertanyakan tujuan keberadaannya.

c. Andini – teller bank

Andini membawa gambar topeng tersenyum, sebuah atribut yang kaya makna dan penuh kontradiksi.

Atribut: Topeng putih dengan senyum lebar itu menurut Andini melambangkan wajah yang harus ia pakai setiap hari di hadapan nasabah.

Konsekuensi: Andini menjelaskan bahwa topeng ini mencerminkan perannya yang harus selalu tampak ramah, ceria, dan menyenangkan, meskipun di balik itu batinnya sedang kacau. Konsekuensi dari atribut ini adalah kelelahan emosional yang mendalam, perasaan tertekan karena tidak bisa jujur, bahkan kadang muncul perasaan seperti hidup dalam kepalsuan. Ia berkata bahwa

setiap hari ia merasa seperti “berpura-pura hidup,” memainkan peran yang bukan dirinya sendiri.

Nilai: Dari *laddering*, nilai yang paling diinginkan andini adalah keaslian (*authenticity*). Ia ingin bisa tampil apa adanya, ingin jujur dengan perasaan, dan ingin diterima tanpa harus memakai topeng. Kata-kata yang ia ulang adalah “jujur”, “diterima”, dan “tampil apa adanya”. Kisah andini sangat menarik karena ia menyoroti konflik antara wajah publik yang penuh senyum dan batin pribadi yang penuh luka. Ia merasa kehilangan dirinya sendiri karena setiap hari dipaksa mengenakan topeng yang menutupi realitas.

d. Rini–teller bank

rini memilih gambar robot di jalur produksi, simbol yang sangat kuat tentang dehumanisasi kerja.

Atribut: Robot mekanik yang bekerja otomatis, tanpa ekspresi, tanpa henti.

Konsekuensi: Menurut rini, robot ini adalah dirinya di tempat kerja. Ia merasa diperlakukan bukan sebagai manusia, melainkan sebagai mesin yang hanya dinilai dari produktivitas. Konsekuensinya adalah hilangnya kreativitas, perasaan hampa, dan kehilangan martabat sebagai manusia. Ia bahkan menyebut dirinya “seperti komponen pabrik yang bisa diganti kapan saja.”

Pengakuan ini menunjukkan betapa mendalam rasa keterasingan yang ia alami

Nilai: Nilai yang ia dambakan adalah penghargaan atas kemanusiaan. Ia ingin dipandang bukan hanya sebagai tenaga kerja, tetapi sebagai manusia yang memiliki kebutuhan emosional, kreativitas, dan perasaan. Kata-kata yang ia ulang adalah “dihargai”, “manusia”, dan “dianggap penting”. Kisah rini sangat

kuat karena ia menyatakan dengan jelas bahwa pekerjaannya saat ini menghapus sisi manusiawinya, dan nilai yang paling ia rindukan adalah diakui sebagai manusia seutuhnya.

e. Dicky– customer servis

Dicky membawa gambar pohon kering di padang pasir yang retak, metafora alam yang sarat makna emosional.

Atribut: Pohon gundul, tandus, tanpa daun, berdiri sendiri di tengah gurun pasir.

Konsekuensi: Dicky menjelaskan bahwa pohon itu adalah dirinya. Ia merasa kelelahan yang berkepanjangan membuat hidupnya seperti tandus tidak ada vitalitas, tidak ada energi, hanya sekadar bertahan hidup. Konsekuensi dari gambar ini adalah perasaan hampa, putus asa, dan kehilangan energi untuk tumbuh. Ia menggambarkan dirinya seperti pohon yang masih berdiri, tetapi sebenarnya sekarat.

Nilai: Nilai yang ia rindukan adalah kesegaran hidup dan energi baru. Ia ingin “hidup kembali,” menjadi “subur” dan “bersemangat” lagi. Dengan kata lain, ia ingin pulih, mendapatkan kembali vitalitas, dan merasakan kehidupan yang penuh energi. Kisah Dicky menarik karena ia menggunakan metafora alam untuk menjelaskan kondisi batinnya: sebuah pohon kering yang merindukan hujan agar bisa kembali hijau.

Kelima kisah ini memperlihatkan betapa kaya dan mendalamnya makna yang bisa digali melalui laddering. Dari jebakan birokrasi dinda, kebingungan arah hidup roy, topeng kepalsuan andini, dehumanisasi kerja rini, hingga kehampaan dicky, semua menunjukkan bahwa generasi Z sedang berada dalam

tekanan besar. Namun, di balik tekanan tersebut, mereka tetap menyimpan aspirasi yang sama: kebebasan, kejujuran, penghargaan, vitalitas, dan makna hidup yang sesungguhnya.

Langkah 5, 6, dan 7: The Most Representative Picture, The Opposite Image, dan Sensory Image

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa generasi Z yang menjadi partisipan menggambarkan dunia kerja mereka melalui simbol-simbol visual yang sangat kuat, yang kemudian ditafsirkan secara mendalam dengan teknik ZMET. Tiga langkah penting, yaitu **The Most Representative Picture, The Opposite Image, dan Sensory Image**, memberikan pemahaman yang lebih kaya tentang bagaimana para partisipan memaknai pekerjaannya, bagaimana mereka merasakan tekanan, serta bagaimana mereka membayangkan kondisi ideal yang mereka dambakan. Ketiga langkah ini tidak berdiri sendiri, tetapi saling melengkapi dan membentuk satu kesatuan cerita besar tentang pengalaman kolektif generasi Z dalam menghadapi dunia kerja yang penuh tuntutan.

The Most Representative Picture

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa generasi Z yang menjadi partisipan menggambarkan pengalaman kerja mereka melalui simbol-simbol visual yang penuh makna, yang kemudian ditafsirkan lebih dalam melalui teknik ZMET. Ketika diminta memilih gambar yang paling merepresentasikan kondisi kerja, sebagian besar partisipan menghadirkan simbol-simbol yang serupa. Pada tahap *most representative picture*, para partisipan diminta untuk memilih satu gambar yang mereka anggap paling mampu mewakili kondisi kerja mereka. Dari hasil analisis, ditemukan bahwa gambar-gambar yang muncul berulang kali adalah

tumpukan dokumen tinggi di meja kerja, jam dinding menunjukkan pukul dua pagi, rantai emas, serta cermin pecah. Keempat gambar ini bukan hanya sekadar representasi visual, melainkan simbol-simbol yang mencerminkan realitas psikologis, sosial, bahkan eksistensial dari kehidupan sehari-hari partisipan.

Gambar **tumpukan dokumen** menjadi simbol utama yang menggambarkan beban kerja tiada akhir. Hampir semua partisipan yang memilih gambar ini menekankan bahwa dokumen-dokumen tersebut bukan lagi sekadar tumpukan kertas, tetapi lambang dari tekanan yang seolah tidak ada batasnya. Seorang partisipan berkata, *“Setiap hari saya seperti ditelan tumpukan dokumen, tidak pernah ada habisnya. Meskipun saya sudah bekerja keras, selalu saja ada tambahan baru”* (P5). Kalimat ini menunjukkan perasaan kewalahan yang dalam, di mana usaha yang dilakukan seakan tidak membawa perubahan, sehingga pekerjaan menjadi lingkaran yang menekan jiwa. Dokumen itu adalah representasi dari siklus tanpa akhir, yang tidak hanya melelahkan fisik, tetapi juga melemahkan semangat hidup.

Selain itu, **jam dinding pukul dua pagi** muncul sebagai simbol yang menegaskan hilangnya batas antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi. Banyak partisipan menuturkan bahwa jam dua pagi bukan lagi waktu tidur, melainkan waktu lembur. *“Jam 2 pagi itu bukan lagi waktu tidur bagi saya, melainkan waktu lembur. Saya masih duduk di depan komputer, padahal tubuh saya sudah menjerit ingin istirahat”* (P1). Kutipan ini menggambarkan kondisi di mana waktu pribadi seakan hilang, kehidupan sosial terabaikan, dan kesehatan fisik terkorbankan. Jam yang seharusnya menjadi penanda waktu istirahat berubah menjadi simbol keterasingan dan kelelahan berkepanjangan.

Rantai emas (golden handcuff) menjadi simbol keterjebakan dalam pekerjaan. Partisipan yang memilih gambar ini menegaskan bahwa meskipun mereka merasa tertekan, gaji yang cukup besar membuat mereka sulit melepaskan diri. Seorang partisipan berkata, *“Rantai emas ini memang indah, tetapi sebenarnya jeratan yang menyakitkan. Saya tahu pekerjaan ini membuat saya tertekan, tetapi gaji dan fasilitas membuat saya tidak bisa pergi”* (P21). Kutipan ini menyingkap dilema eksistensial: antara kebutuhan finansial dan kebebasan pribadi. Rantai emas menunjukkan bahwa kenyamanan material dapat berubah menjadi jeratan yang membelenggu, sehingga seseorang tidak bisa bergerak bebas.

Simbol terakhir yang sering muncul adalah **cermin pecah**. Cermin yang seharusnya memantulkan bayangan diri dengan jelas justru menunjukkan refleksi yang retak dan tidak utuh. Seorang partisipan mengungkapkan, *“Saya merasa seperti cermin pecah. Wajah saya terlihat, tetapi tidak utuh. Saya tidak mengenali diri saya sendiri lagi”* (P10). Cermin pecah adalah representasi dari krisis identitas, di mana tekanan pekerjaan telah mengikis rasa percaya diri, membuat partisipan merasa kehilangan dirinya, dan menimbulkan perasaan rapuh.

Keempat gambar ini jika disatukan membentuk gambaran besar bahwa kehidupan kerja generasi Z sarat dengan beban tanpa akhir, kehilangan waktu pribadi, keterjebakan finansial, dan krisis identitas. Mereka bukan hanya menghadapi tekanan eksternal dari pekerjaan, tetapi juga menghadapi keretakan internal dalam diri mereka sendiri.

The opposite image

Berbeda dengan most representative picture yang menggambarkan realitas pahit, **the opposite image** justru memperlihatkan dunia ideal yang sangat dirindukan

partisipan. Pada tahap ini, mereka diminta untuk memilih gambar yang berlawanan dengan kondisi nyata yang mereka alami. Dari file gabungan tiga puluh partisipan, ditemukan bahwa gambar yang paling sering dipilih adalah **taman zen dengan air mengalir dan cahaya matahari, tunas hijau yang baru tumbuh, laut tenang tanpa gelombang, serta suasana keluarga yang hangat dan penuh kebersamaan**. Namun, ketika diminta untuk menggambarkan kebalikan dari kondisi nyata, partisipan justru menghadirkan citra yang penuh ketenangan, harapan, dan kehangatan emosional. Pada tahap *opposite image*, partisipan memilih gambar-gambar yang berlawanan secara simbolis dengan realitas penuh tekanan tersebut.

1. **Taman zen dengan air mengalir dan cahaya matahari** dipilih oleh partisipan pertama, Gendis. Ia menjelaskan bahwa taman zen baginya bukan sekadar pemandangan indah, melainkan simbol yang sarat makna tentang ketenangan, kesunyian, dan ruang untuk bernapas dari hiruk pikuk dunia kerja. Ia menuturkan, *“Saya ingin berada di tempat yang tenang, hanya ada suara air, bukan suara deadline. Taman itu memberi saya ruang untuk merasa damai”* (P1). Pernyataan ini menunjukkan bahwa bagi Gendis, taman zen adalah representasi dari kebutuhan psikologis untuk menjauh sejenak dari tekanan pekerjaan, dari rutinitas yang memaksa, dan dari situasi kantor yang penuh target serta tuntutan. Gambar taman ini sekaligus memperlihatkan betapa besar kerinduan generasi Z terhadap suasana kerja yang lebih seimbang, di mana tubuh, pikiran, dan emosi bisa beristirahat, bukan hanya dipaksa berlari mengejar produktivitas.

2. **sebuah taman hijau luas dengan udara segar, langit biru cerah, dan hanya ada beberapa orang duduk santai tanpa terburu-buru.** Menurut Aziz *“Di sana tidak ada antrean, tidak ada suara bising, tidak ada dokumen atau komputer yang error. Semua tenang, damai, dan saya bisa bernapas lega. Lawannya dengan keadaan kantor saya yang penuh tekanan, antrean, dan keterburu-buruan.”* gambaran ini melambangkan suasana yang lapang dan penuh kebebasan, di mana manusia bisa hidup tanpa tekanan, tanpa dikejar target, dan tanpa perasaan terikat pada rutinitas. Ia menyebut bahwa dalam imajinasinya, taman tersebut adalah tempat di mana orang bisa hadir apa adanya, menikmati udara segar, berbincang ringan, atau sekadar duduk diam menikmati alam. Gambar ini kontras dengan kondisi kantor yang sesak, bising, dan penuh keterpaksaan, sehingga bagi Aziz taman luas ini adalah simbol pelepasan dari belenggu pekerjaan.
3. **gambar keluarga yang tertawa bersama di ruang tamu,** Naufal menghadirkan opposite image yang berbeda, lebih berorientasi pada hubungan emosional. Ia memilih gambar keluarga yang tertawa bersama di ruang tamu. Dalam penjelasannya, Naufal menekankan bahwa tawa keluarga adalah simbol dari kebahagiaan yang tulus, rasa memiliki, dan penerimaan tanpa syarat. Ia berkata, *“Kalau kebalikannya, saya akan pilih gambar keluarga yang tertawa bersama di ruang tamu”* Naufal. Menurutnya, dunia kerja sering kali membuatnya merasa terasing, dipaksa memakai topeng profesional, dan jauh dari orang-orang yang ia cintai. Karena itu, gambaran keluarga di ruang tamu adalah lawan sempurna dari dunia kerja yang dingin. Bagi Naufal, ruang

tamu yang penuh tawa adalah simbol keseimbangan hidup, kasih sayang, dan identitas dirinya yang utuh.

4. **laut tenang tanpa gelombang** dipilih oleh alif yaitu juga muncul sebagai lawan dari suasana kantor yang penuh tekanan. Seorang partisipan menyampaikan, *“Saya ingin hati saya seperti laut tenang, bukan bergelombang seperti sekarang”*(P29). Simbol laut ini menggambarkan kerinduan akan stabilitas emosional yang jarang mereka temui dalam pekerjaan sehari-hari. Laut tenang menghadirkan imajinasi tentang ruang batin yang stabil, tidak mudah goyah oleh gelombang tekanan, serta penuh dengan ketenangan dan kedamaian. Perahu yang berlayar di laut tenang juga dapat ditafsirkan sebagai representasi kebebasan untuk menentukan arah hidup sendiri, jauh dari kendali pihak lain, dan bebas dari jeratan sistem yang membelenggu. Dengan memilih laut sebagai opposite image, partisipan ingin menegaskan bahwa kebahagiaan sejati bagi mereka adalah keadaan di mana jiwa bisa merasa damai, tenang, dan bebas dari gangguan yang melelahkan.

Dengan demikian, opposite image yang dipilih oleh para partisipan secara keseluruhan memperlihatkan bahwa dunia ideal yang mereka dambakan bukanlah sekadar tempat yang indah secara visual, melainkan ruang simbolik yang sarat dengan makna ketenangan, keseimbangan, harapan, kasih sayang, serta kehangatan keluarga dan relasi sosial yang mendalam. Jika pada most representative picture tergambar realitas kerja yang penuh tekanan, beban yang tidak ada habisnya, dan krisis identitas yang membuat mereka merasa kehilangan arah, maka opposite image justru menjadi cerminan aspirasi terdalam generasi Z untuk memperoleh kehidupan yang lebih manusiawi, penuh kedamaian batin,

stabilitas emosional, serta kesempatan untuk memulihkan relasi dengan diri sendiri maupun orang-orang yang mereka cintai. Opposite image ini tidak hanya berfungsi sebagai kebalikan dari kondisi nyata yang melelahkan, tetapi juga menjadi proyeksi dari nilai-nilai ideal yang ingin mereka capai: kebebasan untuk bernapas tanpa tekanan, keleluasaan untuk tumbuh secara pribadi, dan kehangatan untuk merasa diterima dalam lingkaran sosial yang suportif. Dengan kata lain, dunia ideal yang tergambar dalam opposite image menegaskan adanya kebutuhan mendesak generasi Z untuk menemukan kembali makna hidup, membangun keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan personal, serta mendapatkan ruang aman untuk mengalami kedamaian yang sejati.

Sensory Image

Pada tahap ini, partisipan diajak untuk menggambarkan pengalaman mereka dalam bentuk sensorik, sehingga bisa diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang dunia kerja yang mereka alami. Deskripsi sensorik ini memperkaya makna karena memberikan detail tentang bagaimana tubuh dan panca indera mereka merasakan realitas tersebut.

1. **Warna** yang paling banyak muncul adalah abu-abu, hitam, dan biru gelap.

Warna-warna ini menggambarkan monoton, kelelahan, serta suasana kerja yang dingin. Kantor digambarkan seperti ruang tanpa kehidupan, penuh dengan cahaya neon putih yang menyilaukan tetapi tidak memberi kehangatan. Sebaliknya, dalam sensory image ideal, partisipan membayangkan warna hijau segar, biru langit, dan kuning matahari yang melambangkan energi baru, optimisme, serta semangat hidup.

2. **Suara** yang mendominasi adalah dering telepon, suara ketikan keyboard, alarm notifikasi, dan nada tinggi dari atasan. Suara-suara ini menciptakan suasana bising, penuh tekanan, dan membuat partisipan sulit merasa tenang. Lawannya adalah suara alam seperti kicau burung, suara ombak, atau bahkan kesunyian yang menenangkan.
3. **Aroma** yang digambarkan adalah bau kertas lembab, kopi pahit yang diminum berulang kali, dan udara AC yang dingin tanpa aroma alami. Aroma ini memberi kesan kaku dan formal. Dalam sensory image ideal, partisipan membayangkan aroma bunga segar, udara pagi yang bersih, dan wangi kayu alami yang menenangkan.
4. **Rasa** yang dominan adalah rasa kopi pahit, makanan cepat saji yang hambar, dan air mineral yang diminum tanpa selera. Hal ini melambangkan rutinitas tanpa kehangatan. Sebaliknya, dalam dunia yang mereka dambakan, rasa manis dari buah segar, hangatnya teh jahe, atau segarnya air kelapa menjadi simbol kesenangan kecil yang memberi energi baru.
5. **Sentuhan** yang dirasakan adalah meja kerja keras, kursi kantor yang dingin, layar komputer yang kaku, dan udara ruangan yang kering. Semua ini menciptakan suasana dingin dan penuh keterasingan. Sebaliknya, dalam sensory image ideal, partisipan membayangkan sentuhan lembut kain, empuknya sofa, atau hangatnya sinar matahari di kulit.

Dengan demikian, sensory image memperlihatkan kontras tajam antara dunia nyata yang penuh dengan sensasi kaku, dingin, monoton, dan penuh tekanan, dengan dunia ideal yang mereka rindukan, yang penuh dengan warna

hangat, suara menenangkan, aroma segar, rasa yang menyenangkan, serta sentuhan yang lembut.

Langkah 8: Mental Map. Dengan bantuan peneliti, partisipan diminta untuk menyusun semua konstruk (konsep, ide, perasaan) yang telah teridentifikasi selama wawancara ke dalam sebuah peta pikiran atau diagram. Partisipan kemudian diminta untuk menggambar garis atau panah yang menunjukkan hubungan antar-konstruk tersebut, menjelaskan bagaimana satu konstruk memengaruhi yang lain. Langkah ini menghasilkan representasi visual dari model mental partisipan tentang topik yang diteliti.

Mental Map Gabungan Partisipan 1–30

Pusat: *Kesehatan Mental Karyawan Bank*

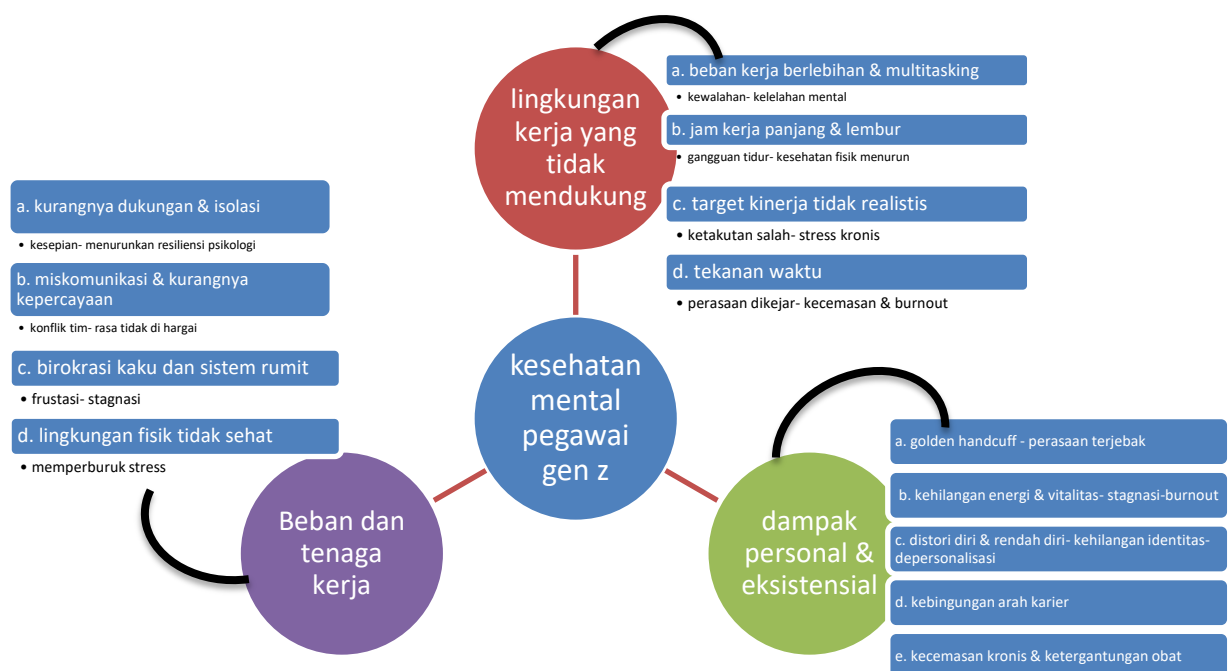
1. Beban dan Tekanan Kerja

- a. **Beban kerja berlebih & multitasking** → kewalahan → kelelahan mental.
- b. **Jam kerja panjang & lembur** → gangguan tidur → kesehatan fisik menurun.
- c. **Target kinerja tidak realistis** → ketakutan salah → stres kronis.
- d. **Tekanan waktu** → perasaan dikejar → kecemasan & burnout.

2. Lingkungan Kerja yang Tidak Mendukung

- a. **Kurangnya dukungan & isolasi** → kesepian → menurunkan resiliensi psikologis.
- b. **Miskomunikasi & kurangnya kepercayaan** → konflik tim → rasa tidak dihargai.
- c. **Birokrasi kaku & sistem rumit** → frustrasi → stagnasi.

- d. **Lingkungan fisik tidak sehat** (kursi tidak ergonomis, headset rusak, ruang istirahat sempit) → memperburuk stres.
3. Dampak Personal & Eksistensial
- a. **Golden handcuff** (ketergantungan finansial) → perasaan terjebak.
- b. **Kehilangan energi & vitalitas** → stagnasi → burnout.
- c. **Distorsi diri & rendah diri** → kehilangan identitas → depersonalisasi.
- d. **Kebingungan arah karier** → kurang motivasi → hampa.
- e. **cemas kronis & ketergantungan obat/kopi** → gangguan kesehatan mental jangka panjang.



4. 32 Gambar diagram mental map

1. Beban dan Tekanan Kerja

Hampir seluruh partisipan menggambarkan bahwa pekerjaan di perbankan identik dengan beban kerja yang sangat berat dan berlapis, baik berupa dokumen yang menumpuk, transaksi yang harus segera diselesaikan, maupun target pencapaian angka yang sering kali tidak realistis. Kondisi ini memunculkan perasaan kewalahan sejak awal jam kerja, karena pekerjaan yang selesai akan selalu digantikan oleh pekerjaan baru yang menunggu. Selain itu, jam kerja yang panjang dan lembur berulang kali ditekankan sebagai penyebab utama kelelahan fisik dan mental, di mana banyak karyawan harus mengorbankan waktu istirahat serta kehidupan pribadi mereka. Target yang terlalu tinggi dan tekanan waktu yang terus-menerus membuat karyawan berada dalam situasi yang serupa dengan “berlari di lintasan pacuan kuda”, di mana kesalahan kecil dapat berdampak besar terhadap kinerja maupun reputasi. Akibatnya, beban kerja berlebih, tuntutan target, serta tekanan waktu menjadi salah satu sumber stres dominan yang secara langsung menurunkan kualitas kesehatan mental karyawan bank.

2. Lingkungan Kerja yang Tidak Mendukung

Selain faktor beban kerja, partisipan juga banyak menekankan bahwa lingkungan kerja di perbankan sering kali tidak memberikan dukungan emosional maupun sosial yang memadai. Hubungan antarpegawai digambarkan penuh dengan miskomunikasi, kurangnya kepercayaan, serta tingginya persaingan internal yang membuat karyawan merasa terisolasi. Atasan dianggap lebih berorientasi pada pencapaian target dibanding kesejahteraan mental bawahan, sehingga ruang untuk berbagi keluhan atau mencari bantuan hampir tidak tersedia. Birokrasi dan prosedur yang sangat kaku juga dirasakan sebagai jaring laba-laba yang menjebak, karena setiap langkah pekerjaan membutuhkan

persetujuan berlapis, sehingga menimbulkan frustrasi dan perasaan tidak berdaya. Kondisi lingkungan fisik, seperti meja kerja yang sempit, ruang istirahat yang kurang nyaman, atau sarana kerja yang tidak memadai, semakin memperburuk suasana. Semua hal ini membentuk gambaran bahwa lingkungan kerja yang tidak mendukung menjadi pemicu penting dalam menurunnya resiliensi psikologis karyawan.

3. Dampak Personal dan Eksistensial

Tekanan pekerjaan dan lingkungan kerja yang penuh tuntutan kemudian berujung pada dampak yang lebih personal dan eksistensial bagi karyawan bank. Banyak partisipan mengaku merasa terjebak dalam kondisi “golden handcuff”, yaitu ketika gaji dan tunjangan yang menarik membuat mereka sulit meninggalkan pekerjaan, meskipun secara mental merasa terbebani. Kondisi ini menimbulkan perasaan tidak berdaya dan terjebak. Lebih jauh, kesehatan mental yang terus-menerus terkikis ditunjukkan melalui hilangnya energi, munculnya rasa stagnasi, serta perasaan kehilangan vitalitas hidup. Beberapa karyawan juga menggambarkan adanya distorsi identitas, di mana mereka merasa nilai diri mereka hanya diukur dari kinerja pekerjaan, sehingga kepercayaan diri menurun dan muncul perasaan rendah diri. Tidak sedikit pula yang merasa kebingungan dalam menentukan arah karier, kehilangan motivasi, dan mengalami kehampaan secara emosional. Dampak-dampak ini menunjukkan bahwa stres kerja di bank tidak hanya mengganggu aspek profesional, tetapi juga menggoyahkan identitas, makna hidup, dan keseimbangan diri karyawan secara menyeluruh.

Langkah 9 & 10: Consensus Map dan Simpulan Dari keseluruhan tahapan penelitian yang dilakukan, mulai dari storytelling, sorting task, construct

elicitation (laddering), most representative picture, opposite image, sensory image, hingga mental map, akhirnya dapat dirumuskan sebuah peta konsensus (consensus map) yang memperlihatkan benang merah pengalaman generasi Z di dunia kerja. Meskipun masing-masing partisipan membawa gambar dan cerita yang berbeda, pola umum yang muncul memperlihatkan kesamaan makna yang kuat dan saling menguatkan satu sama lain, sehingga memberikan gambaran kolektif mengenai kondisi psikologis, sosial, dan emosional generasi Z dalam menghadapi realitas kerja.

Pada level atribut, simbol-simbol visual yang dipilih oleh tiga puluh partisipan memiliki pola yang sangat konsisten: sebagian besar menggambarkan tekanan, keterjebakan, dan beban kerja yang berlebihan. Tumpukan dokumen, jam dinding yang menunjukkan pukul dua pagi, rantai emas, cermin pecah, jaring laba-laba, robot yang bekerja otomatis, grafik penurunan tajam, hingga orang berjalan di atas tali tipis—semuanya muncul berulang kali dalam wawancara. Simbol-simbol ini tidak berdiri sendiri, melainkan menegaskan bahwa realitas kerja yang dihadapi generasi Z cenderung dipersepsikan sebagai arena penuh tekanan, persaingan, dan jebakan sistemik yang membuat mereka kehilangan ruang untuk bernapas.

Pada level konsekuensi, hasil analisis memperlihatkan pola emosi kolektif yang serupa. Hampir semua partisipan menggambarkan perasaan lelah, frustrasi, cemas, terjebak, hingga hampa secara emosional. Mereka merasa dipaksa berlari tanpa henti, harus selalu berpura-pura, serta kehilangan jati diri karena diperlakukan layaknya mesin produksi. Konsekuensi tersebut tidak hanya berhenti pada kelelahan fisik, tetapi berkembang menjadi kelelahan emosional dan bahkan

krisis eksistensial. Beberapa partisipan menyebut dirinya seperti “cermin yang pecah” atau “robot di jalur produksi”, sebuah ungkapan yang sangat kuat untuk menunjukkan bagaimana tekanan kerja telah melampaui batas profesional dan masuk ke dalam ranah pribadi serta batin terdalam mereka.

Pada level nilai, temuan penelitian ini memperlihatkan kerinduan mendalam generasi Z terhadap kebebasan, kejujuran, keadilan, keseimbangan, penghargaan, serta stabilitas emosional. Kata-kata seperti tenang, bebas, seimbang, harapan, dan keluarga menjadi kata yang paling sering muncul dalam wawancara tiga puluh partisipan. Hal ini menegaskan bahwa meskipun realitas kerja sehari-hari mereka penuh tekanan, para partisipan tetap memiliki aspirasi besar untuk menemukan kehidupan kerja yang lebih manusiawi dan bermakna. Nilai-nilai ini bukan sekadar idealisme, tetapi benar-benar menjadi energi batin yang membuat mereka bertahan sekaligus mencari jalan keluar dari keterjebakan yang mereka rasakan.

Ketika diminta menggambarkan *opposite image*, para partisipan secara konsisten menampilkan dunia ideal yang penuh ketenangan, keseimbangan, dan kasih sayang. Ada yang memilih taman zen dengan air mengalir, tunas hijau yang baru tumbuh, suasana keluarga yang tertawa bersama di ruang tamu, hingga laut yang tenang tanpa gelombang. Semua simbol ini memperlihatkan bahwa generasi Z mendambakan bukan hanya ruang kerja yang nyaman secara fisik, melainkan juga ruang hidup yang memungkinkan mereka mengalami kedamaian batin, kehangatan emosional, serta relasi yang autentik. Dengan kata lain, *opposite image* menegaskan bahwa dunia kerja yang ideal bagi generasi Z adalah dunia

yang tidak sekadar berorientasi pada target, melainkan juga menyediakan ruang untuk bernafas, tumbuh, dan menjalin hubungan bermakna dengan orang lain.

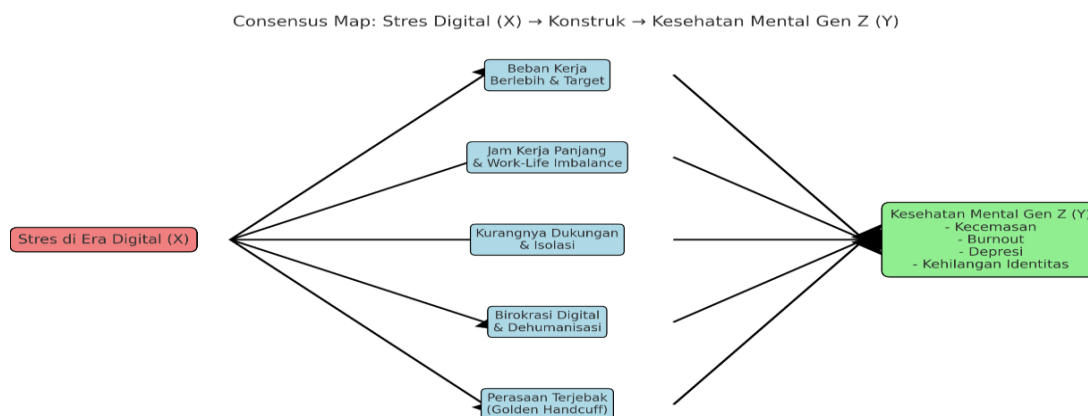
Temuan sensorik juga memperkuat peta konsensus ini. Dunia nyata mereka divisualisasikan dengan warna abu-abu, suara mesin dan atasan yang keras, aroma kopi basi dan kertas lembap, rasa pahit makanan cepat saji, serta kursi keras yang dingin. Sebaliknya, dunia ideal mereka digambarkan dengan warna hijau, biru, dan kuning cerah; suara burung, ombak, dan kesunyian alam; aroma bunga segar dan udara pagi; rasa buah segar dan teh hangat; serta sentuhan sinar matahari dan kain lembut. Perbedaan sensorik ini menegaskan kontras yang tajam antara realitas yang melelahkan dan dunia ideal yang penuh vitalitas.

Dengan demikian, consensus map yang dihasilkan dari penelitian ini memperlihatkan jalur yang konsisten: **atribut penuh tekanan → konsekuensi emosional yang berat → aspirasi akan nilai-nilai ideal yang serupa**. Peta konsensus ini sekaligus menjadi simpulan dari langkah 1–8, di mana jelas terlihat bahwa meskipun tiap partisipan menggunakan simbol visual yang berbeda, inti pengalaman mereka sama: dunia kerja saat ini dipersepsikan sebagai ruang yang membebani, membelenggu, dan mereduksi sisi manusiawi, namun di balik semua itu terdapat kerinduan besar akan dunia kerja yang seimbang, adil, manusiawi, dan mendukung pertumbuhan diri.

Simpulan ini menegaskan bahwa generasi Z bukan hanya menghadapi tantangan teknis dalam pekerjaan, tetapi juga krisis psikologis, emosional, dan eksistensial yang sangat mendalam. Tekanan pekerjaan yang terus-menerus, birokrasi yang berbelit, tuntutan untuk selalu tampil sempurna, hingga ketidakadilan dalam pembagian beban dan penghargaan, membuat mereka sering

kali merasa kehilangan arah, kehilangan keaslian diri, bahkan kehilangan makna dalam hidupnya. Namun, di balik seluruh gambaran yang sarat dengan tekanan tersebut, partisipan juga menampilkan sisi lain dari dirinya, yaitu kerinduan yang begitu kuat terhadap dunia kerja yang lebih manusiawi dan penuh harapan. Dunia ideal yang mereka hadirkan melalui *opposite image* taman zen, tunas hijau, suasana keluarga, laut yang tenang, serta warna-warna segar dan suara alam yang menenangkan menjadi cermin aspirasi terdalam generasi Z. Mereka tidak hanya ingin bekerja untuk memenuhi target atau sekadar mencari nafkah, tetapi juga mendambakan sebuah lingkungan kerja yang memberikan ruang untuk bernapas, mendukung pertumbuhan diri, menjaga kesehatan mental, dan memungkinkan terciptanya relasi yang hangat dan autentik dengan orang-orang di sekitar mereka.

Secara keseluruhan, hasil penelitian yang telah dijabarkan dalam langkah 1 hingga langkah 10 memperlihatkan dinamika yang kompleks dari pengalaman kerja generasi Z di era modern. Melalui serangkaian tahapan analisis dengan teknik ZMET, ditemukan bahwa realitas kerja yang mereka hadapi dipenuhi simbol-simbol tekanan, keterjebakan, dan beban berlebihan yang berdampak pada konsekuensi emosional, psikologis, bahkan eksistensial. Namun, di balik kondisi tersebut, terdapat aspirasi mendalam terhadap nilai-nilai yang lebih positif, seperti kebebasan, keadilan, keseimbangan, penghargaan, dan kehangatan keluarga. Konsensus yang terbentuk dari tiga puluh partisipan menegaskan adanya kesenjangan tajam antara realitas kerja dan dunia ideal yang diharapkan, sekaligus memperlihatkan urgensi akan transformasi dunia kerja yang lebih manusiawi. Dengan demikian, Bab IV ini memberikan gambaran yang utuh mengenai pola pengalaman generasi Z.



Gambar 4.33 Consensus Map

Consensus Map yang disusun dari hasil wawancara partisipan menunjukkan adanya keterhubungan yang erat antara **variabel X (stres di era digital)** dengan **variabel Y (kesehatan mental generasi Z)** melalui serangkaian konstruk yang muncul secara konsisten. Peta ini tidak hanya memperlihatkan hubungan sebab-akibat secara linier, tetapi juga menampilkan sebuah rangkaian lingkaran pengalaman yang saling menguatkan, sehingga memperburuk kondisi mental generasi Z yang terlibat di dalamnya. Dari titik awal **stres di era digital (X)**, terlihat bahwa tekanan utama muncul dari aspek

1. Beban kerja berlebih dan target yang tidak realistis.

Karyawan, khususnya dari generasi Z, menggambarkan kondisi pekerjaan yang dipenuhi dengan dokumen, angka, serta tuntutan kinerja yang tidak pernah ada ujungnya. Situasi ini menimbulkan rasa kewalahan, ketakutan untuk melakukan kesalahan sekecil apa pun, serta menghasilkan tekanan psikologis yang menguras energi mental. Beban kerja yang terus

bertambah, tanpa adanya mekanisme pemulihan yang memadai, menempatkan karyawan dalam kondisi tertekan sepanjang waktu.

2. **Jam kerja panjang dan ketidakseimbangan kehidupan pribadi** muncul sebagai faktor lain yang memperparah stres digital. Lembur hingga larut malam yang dilakukan berulang kali bukan hanya mengurangi waktu istirahat, tetapi juga merampas kesempatan untuk menjalin relasi sosial, berinteraksi dengan keluarga, maupun melakukan aktivitas pribadi yang bermakna. Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi ini menimbulkan gangguan tidur, penurunan kesehatan fisik, serta perasaan kehilangan kendali atas waktu hidup. Hal ini menjadikan generasi Z semakin rentan karena pada usia produktif mereka membutuhkan ruang untuk mengeksplorasi diri, sementara kenyataannya waktu mereka habis terserap oleh tekanan pekerjaan.
3. **Kurangnya dukungan sosial di lingkungan kerja serta perasaan isolasi** menjadi elemen penting yang memperdalam dampak stres. Karyawan merasa sulit untuk berbagi pengalaman atau mengungkapkan perasaan karena adanya stigma bahwa masalah mental adalah tanda kelemahan. Banyak dari mereka terpaksa mengenakan “topeng profesionalisme” demi mempertahankan citra positif di depan klien, rekan kerja, maupun atasan. Situasi ini menciptakan keterasingan emosional dan membuat individu merasa seolah-olah berjuang sendirian dalam menghadapi tekanan yang besar, tanpa ruang aman untuk mencari pertolongan.

4. **Birokrasi digital yang kaku dan proses kerja yang repetitif** menambah lapisan tekanan yang berbeda. Generasi Z menggambarkan diri mereka seperti robot yang bekerja mengikuti prosedur tanpa ruang untuk kreativitas ataupun inovasi. Kehidupan kerja yang terjebak dalam rutinitas berulang dan tidak memberikan kesempatan bagi ekspresi personal menyebabkan munculnya perasaan dehumanisasi, yaitu kehilangan makna kemanusiaan dalam pekerjaan. Ketika pekerjaan tidak lagi memberi nilai intrinsik selain pencapaian target, maka identitas personal karyawan semakin tergerus.
5. **perasaan terjebak atau “*golden handcuff*”**. Konstruk lain yang juga sangat dominan Banyak karyawan menyadari bahwa meskipun pekerjaan tersebut merusak kesehatan mental, mereka tetap bertahan karena adanya kebutuhan finansial dan benefit yang sulit dilepaskan. Kondisi ini menciptakan rasa tidak berdaya, seolah-olah mereka terikat pada sebuah rantai emas yang indah namun membelenggu. Perasaan terjebak ini memperkuat siklus stres karena meskipun menyadari dampak negatif yang dialami, karyawan tidak memiliki pilihan untuk keluar dari lingkaran tekanan tersebut.

Seluruh rangkaian konstruk ini akhirnya bermuara pada dampak serius terhadap kesehatan mental generasi Z (Y). Gejala yang muncul meliputi

1. kecemasan kronis akibat tuntutan performa dan risiko kesalahan
2. burnout yang ditandai dengan kelelahan emosional dan fisik
3. depresi yang berkembang dari rasa terjebak dan kehilangan makna hidup

4. serta distorsi identitas diri yang membuat karyawan tidak lagi mengenali siapa diri mereka di luar pekerjaan. Bahkan, beberapa partisipan menggambarkan kondisi ini sebagai kehilangan arah hidup, perasaan hampa, serta merosotnya motivasi untuk berkembang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa stres di era digital (X) memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kesehatan mental generasi Z (Y). Tekanan yang berasal dari beban kerja, jam kerja panjang, kurangnya dukungan, birokrasi digital, hingga perasaan terjebak tidak hanya menurunkan produktivitas, tetapi juga menggerus aspek-aspek fundamental dalam kehidupan generasi Z, seperti keseimbangan hidup, harga diri, identitas personal, dan relasi sosial. Oleh karena itu, semakin tinggi intensitas stres digital yang dialami, semakin besar pula kemungkinan terjadinya gangguan kesehatan mental pada generasi Z, yang pada akhirnya dapat berdampak pada keberlanjutan karier dan kualitas hidup mereka secara keseluruhan.

Namun demikian, di balik tekanan dan tantangan yang ada, pengalaman menghadapi stres digital juga dapat memberikan dampak positif apabila dikelola dengan baik. Tekanan yang tinggi dapat melatih generasi Z untuk mengembangkan daya tahan mental, meningkatkan kemampuan manajemen waktu, serta mendorong mereka mencari strategi *work-life balance* yang lebih sehat. Selain itu, keterpaparan pada teknologi digital secara intensif dapat membentuk generasi Z menjadi individu yang lebih adaptif, inovatif, dan terbuka pada perubahan. Dengan kata lain, meskipun stres di era digital membawa banyak risiko, tetapi jika diimbangi dengan dukungan organisasi, lingkungan kerja yang sehat, serta keterampilan regulasi emosi yang baik, maka pengalaman ini juga

dapat menjadi sarana pembelajaran sekaligus peluang penguatan kapasitas diri bagi generasi Z dalam menghadapi dinamika dunia kerja modern.

Konstruk yang Paling Sering Muncul

1. **Beban Kerja Berlebihan & Tekanan Target**, Dokumen menumpuk, multitasking, deadline, target tidak realistis
2. **Jam Kerja Panjang & Ketidakseimbangan Hidup**, Lembur, kurang waktu pribadi/keluarga, gangguan tidur
3. **Kecemasan & Tekanan Emosional**, Rasa takut salah, performa selalu diawasi, pelanggan marah .
4. **Kurangnya Dukungan & Isolasi**, Sulit berbagi masalah, stigma, tidak ada saluran komunikasi yang sehat
5. **Dehumanisasi & Kehilangan Identitas**, Merasa seperti robot, topeng profesional, kehilangan makna diri
6. **Perasaan Terjebak & Ketidakberdayaan**, “Golden handcuff”, birokrasi rumit, tidak ada jalan keluar .
7. **Dampak Psikologis Berat**, Burnout, depresi, kecemasan kronis, kehilangan arah hidup.

4.2 Pembahasan

Hasil penelitian yang diperoleh pada Bab 4 memperlihatkan adanya keterkaitan yang erat dengan teori-teori yang telah dipaparkan pada Bab 2. Temuan ini menunjukkan bahwa berbagai konsep mengenai *technostress*, digitalisasi, studi eksploratif, karakteristik Generasi Z, serta kesehatan mental tidak hanya sebatas kerangka konseptual, tetapi juga benar-benar tercermin dalam pengalaman nyata para partisipan di lapangan. Dengan kata lain, penelitian ini

berhasil mengkonfirmasi bahwa kondisi-kondisi yang dijelaskan dalam teori memiliki manifestasi konkret dalam kehidupan sehari-hari pegawai Generasi Z di industri keuangan Kota Medan.

4.2.1 Technostress

Konsep *technostress* yang dijelaskan Tarafdar (2019) terdiri dari lima dimensi, yaitu *techno-overload*, *techno-invasion*, *techno-complexity*, *techno-insecurity*, dan *techno-uncertainty*. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa hampir semua dimensi tersebut dialami secara langsung oleh para partisipan. Mereka menggambarkan kondisi pekerjaan sebagai sesuatu yang penuh dengan tekanan, ditandai dengan beban kerja yang berlebihan (*techno-overload*) dan tuntutan untuk selalu terkoneksi meskipun berada di luar jam kerja (*techno-invasion*). Ungkapan metaforis seperti “gunung pekerjaan yang tidak ada habisnya” atau “rantai digital” memperkuat gambaran bahwa teknologi justru memperparah tuntutan pekerjaan, bukan sekadar mempermudah. Situasi ini sejalan dengan penelitian Hessari et al. (2023) yang menemukan bahwa keterhubungan digital tanpa batas membuat batasan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan semakin kabur, yang pada akhirnya berkontribusi pada kelelahan psikologis.

Selain itu, partisipan juga menggambarkan adanya kelelahan mental yang terus menerus hingga berujung pada burnout. Kondisi ini sangat relevan dengan dimensi *techno-complexity* dan *techno-uncertainty*, di mana mereka merasa terbebani oleh kompleksitas teknologi yang terus berubah dan harus selalu dipelajari ulang. Kurangnya pelatihan dari organisasi semakin memperparah tekanan yang mereka alami. Dengan demikian, teori *technostress* tidak hanya

terbukti relevan, tetapi juga menjelaskan secara komprehensif bagaimana tekanan akibat digitalisasi berdampak langsung terhadap kesehatan mental karyawan Gen Z.

4.2.2 Digitalisasi

Secara teoritis, digitalisasi dipandang mampu membawa manfaat besar bagi organisasi, seperti peningkatan efisiensi, akurasi, transparansi, serta inovasi layanan (Hasanah, 2024). Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi di sektor keuangan justru menimbulkan konsekuensi lain yang tidak kalah serius. Partisipan mengungkapkan bahwa penggunaan sistem berbasis digital mendorong target kinerja yang semakin tinggi, memperbesar tuntutan multitasking, serta membuat mereka terikat pada notifikasi pekerjaan hampir setiap waktu. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi, meskipun secara teknis meningkatkan efisiensi, ternyata menghadirkan tantangan psikologis yang signifikan bagi pekerja.

Misalnya, para teller harus memastikan akurasi perhitungan keuangan yang tinggi di bawah tekanan waktu, sementara customer service dituntut melayani berbagai keluhan nasabah dengan cepat melalui sistem komunikasi digital yang beragam. Di sisi lain, kasir pegadaian menghadapi tekanan dari interaksi langsung dengan nasabah yang memiliki latar belakang berbeda, ditambah dengan keharusan mengoperasikan aplikasi keuangan berbasis digital. Semua pengalaman tersebut menegaskan bahwa digitalisasi yang dalam teori digambarkan sebagai peluang, dalam praktiknya dapat menjadi sumber tekanan baru ketika organisasi tidak menyediakan dukungan, pelatihan, dan lingkungan kerja yang sehat.

4.2.3 Studi Eksploratif

Pemilihan studi eksploratif sebagai pendekatan penelitian terbukti tepat, mengingat fenomena stres kerja dan kesehatan mental karyawan merupakan isu yang kompleks dan sarat dengan makna subjektif. Sejalan dengan teori studi eksploratif, penelitian ini menggunakan metode Zaltman Metaphor Elicitation Technique (ZMET) untuk menggali makna tersembunyi di balik pengalaman para partisipan.

Temuan penelitian membuktikan efektivitas metode ini. Partisipan mampu mengekspresikan kondisi psikologis mereka melalui metafora visual dan sensorik yang kaya akan makna, seperti “burung dalam sangkar emas,” “robot tanpa perasaan,” atau “baterai yang terkuras.” Metafora-metafora ini tidak hanya memperlihatkan tingkat tekanan yang mereka alami, tetapi juga menggambarkan kehilangan makna dan identitas dalam pekerjaan. Dengan demikian, metode eksploratif ini berhasil menangkap aspek emosional yang sulit diungkapkan dengan kata-kata biasa, sekaligus memperkuat argumen bahwa studi eksploratif sangat relevan dalam memahami dinamika psikologis di dunia kerja modern.

4.2.4 Generasi Z

Generasi Z, menurut teori, adalah kelompok digital native yang tumbuh dalam lingkungan teknologi sejak lahir. Mereka dikenal kreatif, inovatif, dan cepat beradaptasi dengan perkembangan digital, namun di sisi lain juga rentan terhadap tekanan kerja yang tinggi serta stigma terhadap isu kesehatan mental (Putri, 2021). Temuan penelitian memperlihatkan kenyataan tersebut secara jelas. Seluruh partisipan yang merupakan Gen Z menggambarkan diri mereka dengan metafora yang penuh rasa keterjebakan, seperti “robot tanpa perasaan”. Hal ini

memperlihatkan bahwa meskipun mereka akrab dengan teknologi, mereka tetap mengalami kesulitan besar dalam mengelola stres yang timbul akibat tekanan pekerjaan di sektor keuangan. Pengalaman mereka menunjukkan bahwa kedekatan dengan teknologi tidak otomatis membuat Gen Z lebih tahan terhadap tekanan digital. Sebaliknya, kemampuan adaptasi mereka justru sering dimanfaatkan organisasi untuk menaikkan target kerja, tanpa mempertimbangkan keseimbangan hidup. Akibatnya, banyak partisipan merasa kehilangan identitas, terjebak dalam rutinitas, dan tidak memiliki ruang untuk berkembang secara personal maupun profesional.

4.2.5 Kesehatan Mental

WHO menegaskan bahwa kesehatan mental adalah bagian integral dari kesejahteraan manusia, dengan indikator penting seperti kemampuan coping, motivasi, resiliensi, dan keseimbangan hidup. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi tersebut belum sepenuhnya tercapai di kalangan pegawai Gen Z di sektor keuangan. Partisipan menggambarkan kelelahan kronis, burnout, perasaan hampa, dan kehilangan arah, yang pada akhirnya berdampak pada motivasi dan keterlibatan kerja mereka.

Lebih jauh, mereka juga menyoroti minimnya dukungan sosial dari organisasi maupun rekan kerja, serta adanya stigma yang membuat mereka enggan membicarakan persoalan mental secara terbuka. Kondisi ini memperkuat argumen bahwa kesehatan mental tidak hanya dipengaruhi faktor individu, tetapi juga sangat bergantung pada lingkungan kerja. Oleh karena itu, organisasi perlu hadir melalui kebijakan yang mendukung, seperti penyediaan layanan konseling, pelatihan coping, serta penciptaan budaya kerja yang lebih manusiawi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa teori *technostress*, *digitalisasi*, *studi eksploratif*, *karakteristik Generasi Z*, serta *kesehatan mental* yang telah dijabarkan pada Bab 2 tidak hanya relevan secara konseptual, tetapi juga terbukti nyata dalam pengalaman keseharian pegawai Generasi Z di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berbagai konsep yang awalnya hanya dipahami sebagai kerangka teoritis ternyata memiliki manifestasi konkret dalam kehidupan kerja generasi muda di sektor keuangan, mulai dari tekanan akibat beban kerja digital yang berlebihan, kaburnya batas antara kehidupan pribadi dan pekerjaan, hingga munculnya krisis identitas serta kelelahan mental yang kronis.

Penelitian ini juga menegaskan bahwa tantangan utama di era digital bukan lagi sekadar bagaimana organisasi mampu meningkatkan efisiensi dan produktivitas, melainkan bagaimana mereka dapat secara berkelanjutan menjaga kesehatan mental karyawan agar tetap berada dalam kondisi yang seimbang, adaptif, serta berdaya tahan menghadapi dinamika lingkungan kerja yang terus berubah. Hal ini menjadi semakin penting mengingat Generasi Z merupakan angkatan kerja yang akan mendominasi pasar tenaga kerja di masa depan, sehingga kualitas kesehatan mental mereka akan sangat menentukan keberlangsungan produktivitas dan inovasi organisasi.

Oleh karena itu, implikasi dari temuan ini menegaskan perlunya intervensi nyata dari organisasi dalam bentuk dukungan sosial, penyediaan sarana konseling, pelatihan coping mechanism, serta penerapan budaya kerja yang lebih inklusif dan ramah terhadap kesehatan mental. Hanya dengan cara inilah keseimbangan antara pencapaian kinerja dan kesejahteraan karyawan dapat terwujud, sehingga tujuan organisasi untuk beradaptasi di era digital dapat tercapai tanpa mengorbankan kualitas hidup para pekerjanya.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan utama untuk mengeksplorasi fenomena stres di era digital serta dampaknya terhadap kesehatan mental pegawai Generasi Z yang bekerja pada sektor industri keuangan di Kota Medan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode **Zaltman Metaphor Elicitation Technique (ZMET)**, yang memungkinkan peneliti menggali makna-makna mendalam dari pengalaman subjektif partisipan. Melalui wawancara mendalam yang dilakukan kepada 30 orang partisipan, penelitian ini berhasil menyingkap kompleksitas dinamika psikologis yang dialami oleh generasi muda yang berkarier dalam lingkungan kerja yang ditandai oleh tuntutan digitalisasi, tekanan performa, serta ekspektasi ketersediaan yang tidak terbatas.

Berdasarkan hasil analisis **Peta Konsensus**, terdapat beberapa simpulan utama yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Stres di Era Digital Merupakan Realitas yang Nyata dan Dominan

Penelitian ini menemukan bahwa pegawai Gen Z di industri keuangan Kota Medan hampir secara konsisten mengalami tingkat stres yang cukup tinggi dalam keseharian mereka. Faktor utama pemicu stres adalah beban kerja yang berlebihan, target kinerja yang sering kali tidak realistis, serta tuntutan multitasking yang semakin intensif. Alih-alih mempermudah pekerjaan, teknologi digital justru memunculkan tekanan baru melalui budaya *always-on* atau ketersediaan tanpa batas, sehingga batas antara kehidupan pribadi dan profesional menjadi kabur. Hal ini memperlihatkan bahwa transformasi digital yang diharapkan membawa efisiensi ternyata memiliki sisi gelap berupa meningkatnya risiko stres kerja.

2. Dampak Negatif terhadap Kesehatan Mental Sangat Signifikan

Stres berkepanjangan yang dialami partisipan tidak hanya berdampak pada kelelahan fisik, tetapi juga memicu kelelahan mental kronis yang dapat berujung pada burnout, gangguan tidur, penurunan imunitas tubuh, hingga gangguan psikosomatis. Dari aspek emosional, banyak partisipan mengaku sering merasa terjebak dalam kondisi yang mereka sebut sebagai *golden handcuff*, yaitu situasi di mana pekerjaan memberikan stabilitas finansial tetapi mengikat secara psikologis. Mereka juga melaporkan adanya distorsi terhadap konsep diri, hilangnya identitas, serta penurunan motivasi intrinsik. Lingkungan kerja yang kurang mendukung, ditambah dengan masih adanya stigma negatif terhadap isu kesehatan mental, membuat kondisi semakin memburuk karena banyak pegawai enggan mencari bantuan profesional.

3. Kesenjangan Antara Harapan dengan Realitas Kerja

Meskipun Generasi Z dikenal sebagai digital native yang adaptif terhadap teknologi, mereka tetap memiliki kerinduan mendalam akan keseimbangan antara kehidupan pribadi dengan pekerjaan. Mereka mendambakan lingkungan kerja yang mampu memberikan ruang pemulihan, dukungan yang autentik, serta kesempatan untuk berkembang tanpa merasa tertekan. Hal ini tampak jelas dari penggunaan metafora kontras yang mereka hadirkan, seperti “tangan yang terikat rantai di meja kerja” yang melambangkan keterjebakan dan tekanan, berlawanan dengan “taman bunga dengan kupu-kupu yang terbang bebas” yang menggambarkan kebebasan, ketenangan, dan makna hidup yang lebih utuh.

4. Peran Lingkungan dan Budaya Organisasi Sangat Krusial

Faktor eksternal, terutama budaya organisasi dan sistem kerja, terbukti memiliki pengaruh yang besar terhadap kondisi kesehatan mental pegawai. Kurangnya kebijakan yang jelas mengenai keseimbangan hidup-kerja, birokrasi yang kaku, serta minimnya empati dari manajemen menambah beban psikologis partisipan. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan stres kerja tidak hanya dapat dijelaskan oleh faktor individu, tetapi lebih banyak ditentukan oleh bagaimana organisasi membentuk sistem, budaya, dan pola interaksi di dalamnya.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa perkembangan pesat industri keuangan di Kota Medan yang didorong oleh adopsi teknologi digital membawa konsekuensi serius berupa meningkatnya risiko stres kerja dan permasalahan kesehatan mental bagi pegawai Gen Z. Oleh karena itu, dibutuhkan perubahan paradigma serta intervensi strategis dan berkelanjutan dari pihak perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang tidak hanya berorientasi pada produktivitas, tetapi juga menjamin keberlangsungan kesehatan mental generasi muda yang menjadi motor penggerak industri di masa depan.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan serta kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh pihak-pihak terkait, baik perusahaan, pegawai, maupun peneliti selanjutnya:

5.2.1 Bagi Perusahaan di Industri Keuangan (Manajemen dan HRD)

1. Revaluasi Beban Kerja dan Target Kinerja

Perusahaan perlu melakukan audit yang realistis terhadap volume

pekerjaan dan target yang diberikan kepada karyawan. Sistem manajemen beban kerja yang lebih fleksibel, manusiawi, dan adaptif sangat diperlukan agar target yang ditetapkan tidak mengorbankan kesejahteraan mental pegawai.

2. Penguatan Program Dukungan Kesehatan Mental

Dibutuhkan program yang komprehensif, mudah diakses, dan bebas stigma, seperti konseling profesional, pelatihan mindfulness, serta *employee assistance program*. Selain itu, perusahaan perlu secara aktif mengedukasi karyawan maupun manajemen tentang pentingnya kesehatan mental, sehingga tercipta iklim yang lebih terbuka dan suportif.

3. Penegasan Batasan Kerja-Hidup

Kebijakan yang jelas mengenai jam kerja, waktu istirahat, serta ekspektasi ketersediaan setelah jam kerja harus ditegakkan secara konsisten. Perusahaan juga sebaiknya mendorong karyawan untuk memanfaatkan cuti dan menjaga keseimbangan digital agar mereka memiliki kesempatan memulihkan energi secara optimal.

4. Pembangunan Budaya Organisasi yang Empatik dan Suportif

Pemimpin dan manajer perlu dilatih agar memiliki empati, sensitivitas, serta keterampilan komunikasi yang baik. Dengan demikian, organisasi mampu menciptakan budaya kolaborasi, pengakuan, dan keterbukaan yang pada akhirnya dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas pegawai.

5. Optimalisasi Lingkungan Fisik Kerja

Selain aspek psikologis, perusahaan juga harus memperhatikan aspek fisik melalui penyediaan fasilitas kerja yang ergonomis, ruang istirahat yang nyaman, serta sarana yang mendukung kesejahteraan mental.

5.2.2 Bagi Pegawai Generasi Z

1. Penetapan Batasan Pribadi

Penting bagi setiap pegawai untuk secara sadar menetapkan batasan yang jelas antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi, termasuk dalam penggunaan perangkat digital di luar jam kerja.

2. Pengembangan Strategi Mengelola Stres Sehat

Pegawai dianjurkan untuk mencari strategi mengelola stres yang konstruktif, seperti berolahraga, menjalani hobi, melakukan meditasi, ataupun menjalin hubungan sosial yang sehat.

3. Keberanian Mencari Bantuan Profesional

Jika mengalami tekanan psikologis yang berat, pegawai sebaiknya tidak ragu untuk mencari bantuan profesional. Kesadaran bahwa meminta bantuan bukanlah tanda kelemahan, melainkan bentuk kekuatan, perlu terus ditanamkan.

4. Membangun Jaringan Dukungan Sosial

Menjalin hubungan yang kuat dengan rekan kerja, teman, maupun keluarga merupakan modal penting untuk mengurangi rasa terisolasi dan memperkuat resiliensi.

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Pendekatan Kuantitatif

Perlu dilakukan penelitian dengan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh gambaran yang lebih luas dan generalisasi yang lebih tinggi mengenai tingkat stres dan kesehatan mental.

2. Studi Intervensi

Penelitian berikutnya dapat mengembangkan serta menguji efektivitas program intervensi yang dirancang khusus untuk meningkatkan kesehatan mental pegawai Gen Z, baik berbasis organisasi maupun individu.

3. Perbandingan Lintas Industri

Studi komparatif di sektor lain yang juga padat digital, seperti teknologi informasi atau e-commerce, dapat memberikan pemahaman apakah pola stres yang ditemukan bersifat spesifik pada industri keuangan atau lebih bersifat universal.

4. Fokus pada Solusi Praktis

Penelitian lanjutan sebaiknya lebih mendalami strategi koping dan intervensi organisasi yang terbukti efektif, sehingga mampu memberikan kontribusi nyata bagi perbaikan kesejahteraan mental di dunia kerja.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Sebagaimana penelitian lainnya, penelitian ini juga memiliki keterbatasan tertentu yang perlu dicatat:

1. Ukuran Sampel dan Generalisasi

Meskipun 30 partisipan dianggap memadai dalam konteks penelitian kualitatif dengan metode ZMET, temuan ini tidak dapat digeneralisasikan secara luas ke seluruh populasi pegawai Gen Z di Indonesia, terlebih pada industri keuangan di luar Kota Medan.

2. Sifat Subjektif Data Kualitatif

Data yang dikumpulkan sepenuhnya bergantung pada persepsi dan interpretasi partisipan. Walaupun metode ZMET mampu menggali makna mendalam, hasil analisis tetap dipengaruhi oleh subjektivitas peneliti dalam proses interpretasi.

3. Keterbatasan Fokus pada Industri Keuangan

Karena penelitian hanya terfokus pada industri keuangan, dinamika stres dan kesehatan mental di sektor lain belum dapat tergambarkan secara komprehensif.

4. Keterbatasan Waktu dan Sumber Daya

Proses wawancara mendalam dengan ZMET memerlukan waktu dan sumber daya yang cukup besar, sehingga jumlah partisipan yang diwawancarai relatif terbatas.

5. Potensi Bias Partisipan

Meskipun peneliti berusaha menciptakan suasana wawancara yang aman dan kondusif, tetap ada kemungkinan partisipan memberikan jawaban yang dianggap sesuai dengan norma sosial, atau menahan informasi yang terlalu pribadi.

Keterbatasan-keterbatasan ini sekaligus membuka peluang bagi penelitian mendatang untuk memperluas cakupan, menggabungkan pendekatan kualitatif

dan kuantitatif, serta memfokuskan kajian pada aspek-aspek spesifik yang belum sepenuhnya terungkap. Dengan demikian, pemahaman mengenai stres di era digital dan implikasinya terhadap kesehatan mental dapat lebih komprehensif serta menghasilkan solusi yang aplikatif bagi organisasi maupun individu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswirah, A., Arfah, A., & Alam, S. (2024). Perkembangan Dan Dampak Financial Technology Terhadap Inklusi Keuangan Di Indonesia: Studi Literatur. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 13(2), 180–186.
- Al Faruq, M. (2025). Digitalisasi Pelayanan Publik: Bentuk dan Faktor Penerapan. *Jurnal Teknologi Informasi & Komunikasi*, 11(1), 45–56.
- Atrian, A., & Ghobbeh, S. (2023). *Technostress and Job Performance: Understanding the Negative Impacts and Strategic Responses in the Workplace*. <http://arxiv.org/abs/2311.07072>
- Aulia Junis, M., Nurul Fadillah, H., Fauzi Rachman, I., Studi Akuntansi, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Siliwangi, U. (2024). Transformasi Sosial di Era Digital: Peran Media Sosial dalam Meningkatkan Kesadaran terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan 2030. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 31–39.
- Benítez-Márquez, M. D., Gómez-Pérez, M., & Hernández-Lara, A. B. (2024). *Digital leadership and Generation Z: Expectations and workplace performance*. *Journal of Digital Innovation and Management*, 8(2), 78-95
- Califf, C. B., Sarker, S., Sarker, S., & Fitzgerald, C. (2015). The bright and dark sides of *technostress*: An empirical study of healthcare workers. 2015 International Conference on Information Systems: Exploring the Information Frontier, ICIS 2015, 1–13.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Crawford, J. , Butler-Henderson, K., Rudolph, J. et al. (2020). COVID-19: 20 Countries' Higher Education Inta-Period Digital Pedagogy Responses. *Journal of Applied Teaching and Laerning*, 3, 1-21.
- Coulter, R. (2024). *Using ZMET to explore digital leadership perceptions among Generation Z employees*. *Journal of Organizational Psychology*, 12(1), 45-62.
- Daulay, Raihanah, and Efry Kurnia. "The Influence of Islamic Organizational Culture, Work Ability and Emotional Intelligence on Employee Performance in Islamic Education Institutions." *Proceeding International Seminar on Islamic Studies*, vol. 2, no. 1, 2021, pp. 833–842. University of Muhammadiyah Sumatera Utara
- Darmanto. (2025). *Understanding Gen Z's Mental Health Challenges*. ResearchGate. <https://www.researchgate.net/publication/377624300>

- Djibrán, F. (2023). Gen Z job stress in high regulated work environment: Case from bank industry. *GLORY: Journal of Education, Social Science and Humanities*, 3(2), 135–145.
- Dewi, R. (2012). "Kesehatan Mental: Konsep dan Penerapan." *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Efendi, R., Sari, N., & Purwanto, A. (2023). Faktor Penentu Penerapan Akuntansi Digital pada UMKM di Indonesia: Pendekatan TOE. *Jurnal Sistem Informasi dan Akuntansi*, 10(2), 90–102.
- Firdaus, M., Tursina, S., & Roziqin, M. (2021). Kolaborasi dalam Membangun Bangsa pada Era Digital. *Jurnal Sosial*, 18(4), 300–312.
- Handayani, S., & Daulay, R. (2021). *Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. Seminar Nasional Teknologi Edukasi dan Humaniora (SiNTESa), 1(1).
- Hassoun, A., Beacock, I., Consolvo, S., Goldberg, B., Kelley, P. G., & Russell, D. M. (2023). Practicing Information Sensibility: How Gen Z engages with online information.
- Hasanah, U. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Studi Kasus Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 18(1), 30–41.
- Hessari, H., Daneshmandi, F., & Nategh, T. (2023). The Effect of *Technostress* on the Perceived Organizational Commitment. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2310.07806>
- Huang, Q., Zhang, J., & Ma, J. (2022). Impact of *Technostress* on Work Engagement: The Role of Digital Detox. *Journal of Occupational Health Psychology*, 27(1), 1-13. <https://doi.org/10.1037/ocp0000285>
- Herawati. (2024). Digitalisasi Pendidikan dan Dampaknya pada Dunia Pengajaran.
- Hair, J. F., Babin, B. J., Money, A. H., & Samouel, P. (2019). *Essentials of Business Research Methods* (Edisi ke 3). Routledge. DOI: 10.4324/9781315716862.
- Investasi, P. K., Aisyah, S., Rohma, N. A., & Mawarni, K. E. (2025). Prosiding Seminar Nasional Manajemen Transformasi Digital dalam Manajemen Keuangan : Dampaknya terhadap. 4(1), 1164–1168.

- Jurnal, agus sani et al, (2024). MOTIVASI KERJA GENERASI Z DI INDONESIA : SEBUAH EKSPLORASI TEORITIS MENGGUNAKAN METODE JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi). 8(3), 2857–2872.
- Katz, R. (2021). How Gen Z is different from previous generations. Center for Advanced Study in the Behavioral Sciences, Stanford University.
- Kalalo, R. R., Kasenda, M. A., & Sendow, G. M. (2025). The influence of social media on the mental health of Gen Z employees in Indonesia. *Indonesian Journal of Social Science*, 5(1), 28–35.
- Kuyken, W., Weerasekera, A., & Brewin, C. R. (2023). The relationship between work engagement and *technostress* in the digital workplace. *Occupational Medicine*, 73(3), 150–158.
- Kyra Linda. (2023). Faktor-Faktor Utama Pendorong Revolusi Digital. Diakses dari: <https://akbidpembkabbgoro.ac.id>
- Lasa, H. S. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Listiorini, D., Feriandy, J., & Ningsih, W. (2023). Work-life balance and mental health being of generation Z in the digital industry. *International Journal of Applied Business and Management*, 4(2), 79–89.
- Li, W., Wei, K., Xu, T., & Wang, J. (2025). How goal clarity affects college students' perceived effectiveness of online self-directed learning: Evidence from China. **Education and Information Technologies**, 30, 13857–13883.
- Maria Dinda Ayu Rosari Luruk Seran, Lisa Lavenia, & Irda Agustin Kustiwi. (2023). Manfaat Penggunaan Akuntansi Digital Bagi Masyarakat; KhususnyaUMKM. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 1(2), 28–36.
- Maharani, A., Sutrisno, T., & Wiratama, H. (2023). Kesejahteraan mental karyawan dalam era digital: Dampak teknologi pada kesejahteraan mental karyawan dan upaya untuk mengatasi stres digital. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen (EBISMEN)*, 2(4), 224–233.
- Matilda, A. M., Intan Wulandari, B. P. A., & Darmanto, D. (2025). UNDERSTANDING GEN Z'S MENTAL HEALTH CHALLENGES. *PHENOMENON: Multidisciplinary Journal Of Sciences and Research*, 3(01).
- Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Eksploratif Komunikasi. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 22(1).

- M., & Jabeen, F. (2023). "Impact of Digital Stress on Mental Health." *International Journal of Mental Health*.
- Nababan, A. (2025). "Mental Health Measurement Models." *Journal of Mental Health Research*.
- Oliveira, T., Thomas, M., & Espadanal, M. (2019). *Assessing the Determinants of Cloud Computing Adoption: An Analysis of the Manufacturing and Services Sectors*. *Information & Management*, 56(4), 503-515.
- Patton, M. Q. (2015). *Sampling, Qualitative (Purposeful)*. Dalam: *Major Reference Works*. Wiley Online Library.
- Putri, S. N. (2021). Kesehatan Mental Generasi Z dan Pengaruh Stres Kerja di Era Digital. *Jurnal Psikologi Industri*, 12(2), 123–135
- Putra, R. A. (2024). Kapabilitas TI dan Keberhasilan E-Government di Indonesia. *Journal of E-Governance and Innovation*, 7(2), 66–78.
- Putriani, A. D., & Apriani, R. (2025). Impacts of digital technostress and digital technology self-efficacy on intentions to use FinTech in Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Informasi Bisnis*, 6(1), 56–67.
- Purba, R. (2023). "Factors Influencing Mental Health in the Digital Age." *Journal of Health Psychology*.
- Prudential Indonesia. (2023). *Manajemen Stres Gen Z di Era Digital*.
- Rahmasari, S. P., Darmeinis, D., Putri, N., et al. (2023). Exploring Physical and Mental Health Challenges in Gen Z. *International Journal of Mental Health Studies*.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of *technostress* for end users in organizations: Conceptual development and validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417–433.
- Rayaginansih, S. F., Cahyati, S., & Fahriza, I. (2024). The Impact Of The Digital Era On The Mental Health Of Generation Z. *Journal of Education and Counseling (JECO)*, 4(2), 95–102.
- Rahman, N. A., & Teo, S. C. (2021). The impact of cultural values on prosocial behavior among Malaysian young adults. *Malaysian Journal of Psychology*, 34(2), 121–139.
- Sandeep, D. (2023). Indicators and impacts of digitalization. *International Journal for Research Publication & Seminar (IJRPS)*, 14(5), 1–6.

- Salanova, M., Llorens, S., & Cifre, E. (2014). The dark side of technologies: *Technostress* among users of information and communication technologies. *International Journal of Psychology*, 49(3), 1–7.
- Sarosa, S. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Indeks.
- Santoso, A. (2021). *Analisis Kesehatan Mental Pegawai Muda di Era Digital: Studi Kasus Industri Keuangan*. *Jurnal Psikologi Modern*, 10(2), 75-89.
- Setiawan, D. (2023). Peran Digitalisasi dalam Pengelolaan Zakat Nasional. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 15(3), 121–130.
- Septiani, A., Siliwangi Jethan Sumitasen, U., Siliwangi Ichsan Fauzi Rachman, U., Siliwangi Jl Siliwangi No, U., Tawang, K., Tasikmalaya, K., & Barat, J. (2024). Mewujudkan Pendidikan Berkualitas Dan Pembangunan Masyarakat Yang Inklusif Untuk Sdgs 2030 Berbasis Teknologi Melalui Literasi Digital. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(3), 55–62.
- Silverman, D. (2021). *Collecting qualitative data during a pandemic*. *Communication and Medicine*, 17(1), 76–84.
- Sofyan, M. R., & Hasibuan, A. (2024). Transformasi Digital Dalam Industri Layanan Keuangan Implikasi dan Tantangan Bagi Sektor Manufaktur. *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, 2(4), 80–89.
- Sumiati, E., & Wijonarko. (2020). Manfaat Literasi Digital Bagi Masyarakat dan Sektor Pendidikan pada Saat Pandemi Covid-19. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 3(2), 65–80.
- Smith, J., Brown, L., & Nguyen, T. (2022). Exploring mental health challenges among young professionals in high-tech industries. *Journal of Occupational Health Psychology*, 27(1), 45–59.
- Munajib, M., Sutrisno, S., & Kamid, K. (2021). Studi Eksploratif Tentang Pemahaman Guru Terhadap Kerangka Kerja TPACK Dalam Pembelajaran Matematika di Tengah Pandemi di SMA Kota Jambi. **Jurnal Cendekia: Jurnal Pendidikan Matematika**, 5(1), 411–422.
- Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J. F. (2019). The *technostress Trifecta* - techno eustress, techno distress and design: Theoretical directions and an agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(1), 6–42.
- Tarigan, S. (2024). "The Role of Social Support in Mental Health." *Journal of Community Health*.
- Ting, H., Memon, M. A., Ramayah, T., & Cheah, J.-H. (2025). *Snowball Sampling: A Review and Guidelines for Survey Research*. *Asian Journal of Business Research*, 15(1), 1–16

- Triastuti, I., Nurfauziah, W. S., & Noviyanti, I. (2024). Tingkat Stres Pada Gen Z Terhadap Pengaruh Media Sosial. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*.
- Uno, D. O., Hidayat, R., & Santoso, A. (2025). Tren kesehatan mental dan kaitannya dengan etos kerja generasi Z di era digital. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 19(2), 97–109.
- Universitas Negeri Medan. (2023, November 30). *Seminar SEMBISWIRA: Kecerdasan Emosional dan Kesehatan Mental Kalangan Gen Z di Era Digital*. Medan, Indonesia
- Ummah, M. S. (2019). Analisis Struktur Kovarians terhadap Indikator Kesehatan pada Lansia yang Tinggal di Rumah dengan Fokus pada Persepsi Subjektif tentang Kesehatan. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1).
- Van Laethem, M., Beckers, D. G., & Kompier, M. A. (2018). Work-related smartphone use and employee recovery: The moderating role of sleep quality. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(3), 401-411.
- Verywell Mind. (2024). The Effects of Sleep on Mental Health in Gen Z. <https://www.verywellmind.com/mind-reading-2025-trends-8762268>
- Yunandra. (2025). Indikator Literasi Digital Berdasarkan 4 Pilar Kerangka Kerja
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.