

## INTISARI

Penelitian ini menginvestigasi peran kendali diri dan umpan balik untuk memitigasi dampak negatif teknostres terhadap kinerja tugas pengguna teknologi informasi (TI). Penelitian ini mendasarkan utamanya pada teori memperluas-dan-membangun emosi positif untuk mengembalikan keyakinan pengguna atas kemampuan mereka saat menghadapi permintaan TI. Dalam bagian proses investigasi ini, penelitian mendasarkan teori umum kejahatan untuk menunjukkan bahwa kendali diri berperan sebagai motivasi internal, sementara teori intervensi umpan menunjukkan peran umpan balik sebagai motivasi eksternal pengguna saat berinteraksi atau menghadapi permintaan TI baru sehingga kinerja baik mereka dapat dipertahankan. Kinerja tugas pengguna merupakan salah satu indikator keberhasilan implementasi sistem informasi (SI) baru begitu juga dengan TI.

Penelitian ini menggunakan metoda eksperimen dengan desain faktorial 2x2 untuk model penelitian satu dan dua, dan 2x2x2 untuk model penelitian tiga. Penelitian ini melibatkan 122 partisipan. Data dianalisis dengan menggunakan analisis kontras. Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa kendali diri dan umpan balik berperan memitigasi dampak negatif teknostres terhadap kinerja tugas pengguna. Lebih lanjut bahwa interaksian antara kendali diri dan umpan balik juga memitigasi dampak negatif teknostres terhadap kinerja tugas pengguna TI.

Kendali diri tinggi memiliki peran yang lebih baik dari pada kendali diri rendah, begitu juga umpan balik positif memiliki peran yang lebih baik dalam bandingannya umpan balik negatif untuk memitigasi dampak negatif teknostres terhadap kinerja tugas pengguna. Khususnya, saat mengalami teknostres (baik tinggi atau rendah), umpan balik positif berperan lebih baik memitigasi dampak negatif teknostres dalam bandingannya dengan umpan balik negatif pada pengguna dengan kendali diri rendah.

Hasil penelitian ini memberikan bukti tentang strategi koping berbasis pengendalian berupa kendali diri dan umpan balik untuk memitigasi dampak negatif teknostres atas kinerja tugas pengguna TI. Strategi ini mengarahkan pengguna ke perluasan emosi positif mereka untuk membangun kapabilitas lain yang dimiliki dengan maksud mempertahankan penggunaan informasi dan aplikasi sistem secara berkelanjutan. Strategi ini merupakan proses yang dengannya faktor individu (kendali diri) dan situasi (umpan balik) bergabung untuk memengaruhi koping, sehingga mengurangi dampak emosional karena ketegangan yang disebabkan oleh TI tersebut (teknostres), yang merupakan strategi adaptasi berbasis emosi.

Kata kunci: teknostres, strategi koping, strategi berbasis emosi, kendali diri, umpan balik, kinerja tugas pengguna.

## ABSTRACT

This study investigates the role of self-control and feedback to mitigate the negative impact of technostress on ICT users' performance. This research is based primarily on the broaden-and-build theory of positive emotions to restore user belief in their capabilities when facing IT demands. In this part of the investigative process, this study bases the general theory of crime to show that self-control acts as internal motivation. In contrast, feedback intervention theory shows the role of feedback as an external motivation for users to interact with or face new ICT demands to maintain their good performance. User performance is one indicator of the successful implementation of new information systems (IS), including IT.

This study used an experimental method with a factorial design of 2x2 for research models one and two; 2x2x2 for research models three. This study involved 122 participants. Data were analysed using contrast analysis. This study confirms that self-control and feedback play a role in mitigating the negative impact of technology on user performance. Furthermore, the interaction between self-control and feedback also mitigates technology's negative effect on IT users' performance.

High self-control has a better role than low self-control. Positive feedback has a better position than negative feedback to mitigate technostress' negative impact on user performance. Mainly, when experiencing technostress (either high or low), positive feedback does a better job of mitigating the technostress's negative impact than negative feedback on users with low self-control.

The results of this study provide evidence of emotion-based coping strategies in the form of control (self-control and feedback) to mitigate the negative impact of technostress on ICT user performance. This strategy directs users to expand their positive emotions to build other owned capabilities to maintain the continuous use of information and system applications. This strategy is a process whereby individual factors (self-control) and situation (feedback) combine to influence coping, thereby reducing the emotional impact of stress caused by ICT (technostress).

**Keywords:** technostress, coping strategy, emotion-based strategy, self-control, feedback, user performance.