Seminar Nasional
FMI 2026 Surabaya
Prosiding

FMI Jawa Timur XVIII 2026

e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Respons Karyawan terhadap Responsible Artificial Intelligence: Peran Technostress, Keterikatan Kerja, dan Dukungan Organisasi

[1]Nurul Khaira, [2]Jovi Sulistiawan, [3]Prima Ruthia Dwikusumari, [4]Dunga Dwi Barinta & [5]Zainal Musthofa

[1,2,4,5]Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga, Surabaya

[1,2,5]Center of Human Capital and Organizational Studies, Universitas Airlangga, Surabaya

[3]Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga, Surabaya

Email: nurul.khaira@feb.unair.ac.id

Abstract

The increasingly widespread adoption of Artificial Intelligence (AI) has transformed how employees work, creating both opportunities for performance enhancement and psychological challenges linked to the technology. While Responsible Artificial Intelligence (RAI) promotes the ethical and trustworthy implementation of AI, research examining its motivational effects and resource-depleting impacts on employee work outcomes remains limited. This study investigates the influence of RAI awareness and RAI-driven technostress on RAI-enabled task performance, with work engagement and work exhaustion serving as mediators, and perceived organizational support as a moderator. This quantitative study employed an online survey and purposive sampling, involving 402 employees in Indonesia who actively use AI in their work; the data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results indicate that RAI awareness enhances work engagement and task performance while reducing work exhaustion, whereas RAI-driven technostress increases work exhaustion and directly diminishes both engagement and performance. Work engagement and work exhaustion mediate the relationship between employees' experiences with Responsible AI and their task performance. Perceived organizational support does not strengthen the link between RAI awareness and engagement; furthermore, while it significantly moderates the relationship between technostress and exhaustion, the direction of this effect contradicts the hypothesized buffering role. These findings extend the Challenge-Hindrance Stressor Framework and the Conservation of Resources Theory, suggesting that organizations should foster RAI awareness, manage technostress, and implement AI-specific interventions, such as AI literacy training and digital upskilling.

Keywords responsible artificial intelligence, RAI awareness, RAI-driven technostress, RAI-enabled task performance, work engagement, work exhaustion.

1. Pendahuluan

Perkembangan Artificial Intelligence (AI) yang pesat telah mengubah hakikat pekerjaan secara mendasar dengan membentuk ulang cara karyawan menyelesaikan tugas, mengambil keputusan, dan berinteraksi dengan teknologi cerdas. Sistem AI semakin banyak disematkan dalam proses organisasi karena kemampuannya untuk mengindera, menalar, belajar, dan mendukung pengambilan keputusan secara real time (Verma et al., 2024). Untuk memastikan AI diterapkan secara etis, transparan, dan bertanggung jawab, organisasi semakin mengadopsi konsep Responsible Artificial Intelligence (RAI) yang menekankan keadilan, keterjelasan,

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

akuntabilitas, dan keselarasan dengan nilai-nilai kemanusiaan (Dignum, 2017). Meskipun RAI menawarkan manfaat organisasional yang besar, termasuk akurasi operasional yang lebih tinggi, kualitas keputusan yang lebih baik, dan produktivitas yang meningkat (Arrieta et al., 2020), penerapannya juga memunculkan tuntutan psikologis baru bagi karyawan. Kebutuhan untuk terus beradaptasi dengan teknologi AI dapat menimbulkan technostress, ketidakpastian, ambiguitas peran, dan kekhawatiran mengenai keamanan pekerjaan (Huang & Rust, 2018). Seiring percepatan adopsi AI, pemahaman mengenai bagaimana karyawan merespons RAI secara psikologis menjadi isu penelitian yang mendesak untuk menjaga kesejahteraan karyawan sekaligus kinerja organisasi.

Penelitian ini berfokus pada karyawan yang berinteraksi langsung dengan sistem berbasis AI dalam pekerjaan sehari-hari pada fungsi operasional, administratif, dan manajerial. Karyawan tersebut merupakan konteks penelitian yang tepat karena mereka mengalami peluang sekaligus tantangan penerapan RAI secara lebih intensif dibandingkan karyawan dengan paparan AI yang terbatas. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya meneliti adopsi AI dari perspektif profesional TI, pengembang, atau penerimaan teknologi (Solís et al., 2023; Verma & Singh, 2024), penelitian ini menguji karyawan dari beragam fungsi organisasi yang secara rutin menggunakan AI sebagai bagian dari proses kerjanya. Konteks yang lebih luas ini memungkinkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana pengalaman terkait RAI memengaruhi kondisi psikologis dan luaran kerja karyawan pada berbagai latar organisasi.

Dengan berlandaskan Challenge-Hindrance Stressor Framework, penelitian ini mengonseptualisasikan RAI sebagai sumber challenge stressor sekaligus hindrance stressor. RAI awareness merefleksikan persepsi positif karyawan mengenai penggunaan AI yang etis dan bertanggung jawab sehingga mendorong pembelajaran, pertumbuhan, dan rasa percaya diri ketika berinteraksi dengan sistem AI. Dengan demikian, RAI awareness diharapkan meningkatkan work engagement dan pada akhirnya memperbaiki task performance (Benlian, 2020; Horan et al., 2020). Sebaliknya, RAI-driven technostress merepresentasikan beban yang berkaitan dengan kompleksitas, ketidakpastian, kelebihan beban, dan rasa tidak aman akibat AI, yang diperkirakan meningkatkan work exhaustion dan menurunkan task performance (Califf et al., 2020; Pindek et al., 2024). Selanjutnya, berdasarkan Conservation of Resources (COR) Theory (Hobfoll, 1989; Hobfoll et al., 2018), Perceived Organizational Support (POS) diposisikan sebagai sumber daya organisasional penting yang memperkuat pengaruh positif RAI awareness sekaligus meredam dampak merugikan dari RAI-driven technostress.

Meskipun penelitian mengenai AI dan technostress telah berkembang pesat, sejumlah celah penting masih tersisa. Pertama, penelitian terdahulu umumnya mengonseptualisasikan technostress semata- mata sebagai fenomena yang merugikan dengan menekankan konsekuensi negatifnya terhadap kesejahteraan dan kinerja karyawan (Wang et al., 2021; Zhang et al., 2025), sehingga perhatian terhadap kemungkinan bahwa tuntutan terkait AI juga berfungsi sebagai challenge stressor yang mendorong luaran positif masih terbatas. Kedua, penelitian mutakhir mengenai Responsible AI lebih banyak berfokus pada tata kelola etis, desain sistem, explainability, dan adopsi organisasional (Solís et al., 2023; Verma & Singh, 2024), sementara bukti empiris mengenai respons psikologis karyawan terhadap RAI masih langka. Ketiga,

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

penelitian terdahulu umumnya menguji innovative work behavior atau penerimaan teknologi sebagai luaran utama (Verma & Singh, 2024), sehingga work engagement, work exhaustion, dan task performance belum diteliti secara memadai dalam satu kerangka terpadu. Keempat, meskipun sumber daya organisasional penting dalam membantu karyawan beradaptasi dengan perubahan teknologi, peran moderasi Perceived Organizational Support masih minim diuji secara empiris dalam konteks RAI.

Untuk menjawab celah tersebut, penelitian ini mengajukan model terintegrasi yang menjelaskan bagaimana Responsible AI secara simultan memunculkan challenge dan hindrance stressor yang membentuk reaksi psikologis dan luaran kerja karyawan. Kebaruan penelitian ini terletak pada empat aspek. Pertama, penelitian ini mengonseptualisasikan RAI dari perspektif ganda challenge dan hindrance stressor, bukan memandang technostress semata sebagai fenomena negatif. Kedua, penelitian ini memperluas model Verma et al. (2024) dengan mengganti innovative work behavior menjadi work engagement dan memasukkan work exhaustion sebagai mekanisme psikologis kunci. Ketiga, penelitian ini mengembangkan konstruk multidimensi yang lebih luas untuk RAI awareness dan RAI-driven technostress sehingga mencakup aspek etis sekaligus teknis dari implementasi AI. Keempat, penelitian ini memperkenalkan Perceived Organizational Support sebagai kondisi batas yang menjelaskan kapan stresor terkait RAI menjadi bermanfaat atau merugikan. Temuan penelitian diharapkan berkontribusi secara teoretis dengan memperluas Challenge-Hindrance Stressor Framework dan Conservation of Resources Theory dalam konteks Responsible AI, sekaligus memberikan panduan praktis bagi organisasi yang ingin menerapkan AI secara bertanggung jawab tanpa mengorbankan kesejahteraan dan kinerja karyawan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menguji hubungan antara RAI awareness, RAI-driven technostress, work engagement, work exhaustion, task performance, dan Perceived Organizational Support.

2. Tinjauan Literatur

Responsible AI Awareness. Responsible AI Awareness (RAI-A) merujuk pada pemahaman karyawan mengenai prinsip-prinsip etis yang mengatur pengembangan dan penggunaan Artificial Intelligence (AI) dalam organisasi (Besinger et al., 2024; Dignum, 2017). Seiring semakin terintegrasinya AI dalam aktivitas kerja, karyawan tidak hanya dituntut untuk menggunakan sistem AI, tetapi juga mengenali apakah sistem tersebut beroperasi secara transparan, adil, dan bertanggung jawab. Penelitian terdahulu mengidentifikasi berbagai prinsip Responsible AI, antara lain transparansi, akuntabilitas, keadilan, pengawasan manusia, ketangguhan, dan tata kelola (Dignum, 2019; Mikalef et al., 2022). Penelitian yang lebih mutakhir juga menekankan explainability, etika, orientasi pada manusia, privasi, dan keamanan sebagai elemen fundamental Responsible AI (Goellner et al., 2024). Berdasarkan perspektif tersebut, penelitian ini mengonseptualisasikan Responsible AI Awareness melalui lima dimensi etis, yaitu explainability, justice, autonomy, beneficence, dan non-maleficence (Wang et al., 2021), yang merepresentasikan kesadaran karyawan bahwa sistem AI menghasilkan keputusan yang dapat dipahami, menjamin keadilan, menjaga otonomi manusia, mendorong manfaat sosial, dan meminimalkan potensi kerugian.

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Responsible AI-driven Technostress. Responsible AI-driven Technostress (RAI-TS) merujuk pada tekanan psikologis karyawan yang timbul dari interaksi dengan sistem AI di tempat kerja. Meskipun AI meningkatkan efisiensi organisasi, teknologi ini juga menuntut karyawan untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi sehingga meningkatkan tuntutan teknologis dan ketidakpastian (S. Gupta et al., 2021; Verma et al., 2024). Technostress secara tradisional didefinisikan sebagai ketidakmampuan karyawan untuk mengatasi tuntutan teknologi informasi secara efektif (Tarafdar et al., 2019), dan penelitian terbaru menunjukkan bahwa AI memunculkan tantangan tambahan terkait kompleksitas algoritmik, perubahan teknologi yang berkelanjutan, serta kekhawatiran mengenai masa depan pekerjaan. Oleh karena itu, penelitian ini mengonseptualisasikan RAI-driven Technostress melalui empat dimensi, yaitu complexity, uncertainty, overload, dan insecurity (Salanova et al., 2013; Tarafdar et al., 2019; Verma et al., 2024), yang merefleksikan persepsi karyawan bahwa sistem AI sulit dipahami, terus berubah, menambah beban kerja, dan menimbulkan ketidakpastian terhadap pekerjaan serta karier mereka.

Work Engagement. Work engagement didefinisikan sebagai kondisi psikologis terkait pekerjaan yang positif dan memuaskan, yang dicirikan oleh vigor, dedication, dan absorption (Schaufeli et al., 2006; Yasami et al., 2024). Karyawan yang engaged menunjukkan tingkat energi, antusiasme, dan konsentrasi yang tinggi sehingga mampu bertahan ketika menghadapi tantangan kerja dan perubahan organisasi (Puspitawati et al., 2025). Penelitian terdahulu secara konsisten melaporkan bahwa work engagement berkontribusi pada produktivitas, inovasi, adopsi teknologi, dan task performance yang lebih tinggi (Estevan Hendrik et al., 2021; van Roekel et al., 2024; Zhang et al., 2025). Dalam lingkungan kerja berbasis AI, karyawan yang engaged lebih bersedia mengeksplorasi teknologi baru, menginvestasikan upaya tambahan untuk mempelajari sistem AI, dan memaksimalkan manfaat AI dalam menyelesaikan pekerjaannya. Oleh karena itu, penelitian ini mengadopsi konseptualisasi tiga dimensi work engagement dari Schaufeli et al. (2006), yaitu vigor, dedication, dan absorption.

Work Exhaustion. Work exhaustion merupakan dimensi inti dari burnout dan merujuk pada perasaan terkurasnya energi emosional, fisik, dan mental karyawan akibat paparan kondisi kerja yang menuntut dalam waktu lama (Moore, 2000). Karyawan yang mengalami work exhaustion umumnya melaporkan penurunan energi, motivasi, dan kapasitas untuk bekerja secara efektif, terutama pada lingkungan kerja intensif teknologi yang menuntut adaptasi berkelanjutan (Huvanandana & Charoensukmongkol, 2026). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa work exhaustion berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, penerimaan teknologi, dan task performance, sekaligus meningkatkan tekanan psikologis karyawan (Califf et al., 2020). Dalam lingkungan kerja berbasis AI, interaksi terus-menerus dengan sistem AI yang kompleks dapat memperberat kelelahan karyawan karena menuntut pembelajaran dan penyesuaian yang berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini mengukur work exhaustion menggunakan konstruk exhaustion yang dikembangkan oleh Moore (2000).

Responsible AI-enabled Task Performance. Task performance merujuk pada efektivitas karyawan dalam melaksanakan aktivitas yang berkaitan langsung dengan tanggung jawab formal pekerjaannya (Borman & Motowidlo, 1997; Yu & Frenkel, 2013). Seiring semakin

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

terintegrasinya AI dalam proses organisasi, kinerja karyawan tidak hanya bergantung pada kapabilitas individual, tetapi juga pada kemampuan mereka berkolaborasi secara efektif dengan sistem AI. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa Responsible AI memperbaiki kualitas pengambilan keputusan, efisiensi operasional, dan produktivitas kerja dengan mendukung karyawan menyelesaikan tugas strategis, taktis, maupun operasional (Jarrahi, 2018; Verma et al., 2024). Berdasarkan perspektif tersebut, penelitian ini mengadopsi konsep Responsible AI-enabled Task Performance (RAI-TP), yang didefinisikan sebagai kemampuan karyawan menyelesaikan tugas kerja melalui pemanfaatan teknologi Responsible AI secara efektif, diadaptasi dari Borman & Motowidlo (1997) dan dikontekstualisasikan mengikuti Verma et al. (2024).

Perceived Organizational Support. Perceived Organizational Support (POS) merujuk pada keyakinan karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 2025). Dukungan organisasi memberikan sumber daya psikologis dan instrumental yang penting, termasuk bantuan manajerial, pelatihan, komunikasi, dan kebijakan organisasi yang memfasilitasi adaptasi terhadap perubahan di tempat kerja (Purwasih & Pareke, 2025). Dalam lingkungan kerja berbasis AI, sumber daya tersebut menjadi semakin penting karena karyawan harus terus menyesuaikan diri dengan teknologi dan praktik kerja yang berkembang. Penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang lebih tinggi meningkatkan work engagement, memperkuat komitmen organisasional, menurunkan kelelahan emosional, dan memperbaiki kinerja karyawan (Caesens et al., 2020; Halbesleben, 2006; Mugizi et al., 2022). Oleh karena itu, penelitian ini mengonseptualisasikan Perceived Organizational Support sebagai persepsi karyawan bahwa organisasi memberikan dukungan yang memadai untuk memfasilitasi implementasi AI yang bertanggung jawab sambil menjaga kesejahteraan dan kinerja karyawan.

Work Engagement dan Responsible AI-enabled Task Performance. Responsible AI (RAI) meningkatkan kualitas pengambilan keputusan karyawan dan mengotomasi tugas rutin sehingga mereka dapat berfokus pada aktivitas bernilai tambah lebih tinggi (Jarrahi, 2018; Verma et al., 2024). Menurut Challenge-Hindrance Stressor Framework, karyawan yang mengalami kondisi motivasional positif lebih cenderung menginvestasikan upaya dan sumber daya untuk mencapai tujuan kerja (Benlian, 2020; Cavanaugh et al., 2000). Karyawan yang engaged menunjukkan vigor, dedikasi, dan kegigihan yang lebih besar sehingga mampu memanfaatkan AI secara lebih efektif dalam menyelesaikan tugas. Penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan bahwa work engagement memperbaiki adaptabilitas, pemanfaatan teknologi, dan task performance karyawan (Cao et al., 2025; Zhang et al., 2025). Dengan demikian, karyawan dengan work engagement yang lebih tinggi diharapkan mencapai Responsible AI-enabled task performance yang lebih baik.

H1. Work engagement berhubungan positif dengan Responsible AI-enabled task performance.

Work Exhaustion dan Responsible AI-enabled Task Performance. Meskipun RAI meningkatkan efisiensi kerja, implementasinya juga menuntut karyawan untuk terus beradaptasi dengan teknologi dan proses kerja baru (Jarrahi, 2018). Menurut Challenge-Hindrance Stressor

e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Framework, tuntutan adaptasi yang berkelanjutan berfungsi sebagai hindrance stressor yang menguras sumber daya psikologis karyawan sehingga menimbulkan work exhaustion (Koeske & Koeske, 1993). Karyawan yang lelah cenderung kurang bersedia menginvestasikan upaya tambahan untuk mempelajari dan memanfaatkan AI sehingga membatasi kemampuan mereka memperoleh manfaat dari sistem kerja berbasis AI (Verma & Singh, 2024). Akibatnya, work exhaustion menurunkan efektivitas karyawan dalam melaksanakan tugas berbasis AI.

H2. Work exhaustion berhubungan negatif dengan Responsible AI-enabled task performance.

Responsible AI Awareness dan Work Engagement. Responsible AI Awareness merefleksikan pemahaman karyawan terhadap prinsip-prinsip AI yang etis yang mendorong transparansi, keadilan, dan akuntabilitas (Wang et al., 2021). Berdasarkan Challenge- Hindrance Stressor Framework, karyawan yang memandang RAI sebagai peluang belajar alih-alih ancaman lebih mungkin terlibat secara psikologis dalam pekerjaannya. Implementasi AI yang etis meningkatkan rasa percaya diri, kepercayaan, dan kesediaan karyawan untuk berinteraksi dengan sistem AI (Delecraz et al., 2022; Shin et al., 2022) sehingga meningkatkan work engagement.

H3a. Responsible AI Awareness berhubungan positif dengan work engagement.

Responsible AI Awareness dan Responsible AI-enabled Task Performance. Responsible AI Awareness memungkinkan karyawan memahami, memercayai, dan memanfaatkan sistem AI secara tepat dalam pekerjaannya. Prinsip AI yang etis memperbaiki explainability, keadilan, dan keyakinan dalam pengambilan keputusan yang dibantu AI (Dignum, 2017). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kesadaran terhadap AI memfasilitasi penerimaan teknologi dan meningkatkan kemampuan karyawan mengintegrasikan AI ke dalam proses kerja (S. Gupta et al., 2021). Oleh karena itu, RAI awareness yang lebih tinggi diharapkan meningkatkan Responsible AI-enabled task performance.

H3b. Responsible AI Awareness berhubungan positif dengan Responsible AI-enabled task performance.

Responsible AI Awareness dan Work Exhaustion. Karyawan dengan Responsible AI Awareness yang lebih tinggi cenderung lebih memahami cara kerja sistem AI serta bagaimana prinsip Responsible AI seperti transparansi, keadilan, akuntabilitas, dan explainability seharusnya diterapkan di tempat kerja. Kesadaran tersebut membantu karyawan membangun keyakinan dalam berinteraksi dengan sistem AI dan menurunkan ketidakpastian terkait tugas serta keputusan berbasis AI (Dignum, 2019). Dari perspektif Challenge-Hindrance Stressor Framework, karyawan yang memiliki sumber daya dan pemahaman lebih besar lebih siap menghadapi tuntutan kerja dan lebih kecil kemungkinannya mengalami tekanan psikologis. Dalam hal ini, Responsible AI Awareness dapat berfungsi sebagai sumber daya personal yang memfasilitasi adaptasi yang lebih efektif terhadap lingkungan kerja berbasis AI (R. Gupta & Banerjee, 2026). Alih-alih memandang tanggung jawab terkait AI sebagai sesuatu yang ambigu atau mengancam, karyawan dengan kesadaran yang lebih tinggi lebih mampu memahami rasionalitas, keterbatasan, dan penggunaan sistem AI yang tepat sehingga menurunkan

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

ketidakpastian kognitif dan upaya psikologis yang tidak perlu. Dengan demikian, Responsible AI Awareness diharapkan meredakan tekanan psikologis karyawan dan menurunkan perasaan lelah (Dignum, 2019).

H3c. Responsible AI Awareness berhubungan negatif dengan work exhaustion.

Responsible AI-driven Technostress dan Work Exhaustion. Responsible AI-driven technostress dapat meningkatkan tekanan psikologis karyawan ketika tuntutan terkait AI melampaui sumber daya yang mereka miliki. Menurut Challenge-Hindrance Stressor Framework dan Conservation of Resources (COR) Theory, tuntutan teknologis yang terus-menerus menguras sumber daya psikologis karyawan sehingga menimbulkan kelelahan emosional (Benlian, 2020; Hobfoll et al., 2018). Karyawan yang terus-menerus menghadapi kompleksitas AI, ketidakpastian, dan perubahan teknologi yang cepat karenanya lebih rentan mengalami work exhaustion. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa technostress secara signifikan meningkatkan kelelahan emosional dan burnout pada karyawan (Ayyagari et al., 2011; Califf et al., 2020; Tarafdar et al., 2019).

H4a. Responsible AI-driven technostress berhubungan positif dengan work exhaustion.

Responsible AI-driven Technostress dan Responsible AI-enabled Task Performance. Meskipun Responsible AI berpotensi meningkatkan kinerja kerja, technostress yang berlebihan dapat menurunkan kemampuan karyawan memanfaatkan sistem AI secara efektif. Challenge-Hindrance Stressor Framework menyatakan bahwa hindrance stressor menghambat pencapaian tujuan dengan menghabiskan sumber daya kognitif yang berharga (Cavanaugh et al., 2000), sementara COR Theory berargumen bahwa terkurasnya sumber daya membatasi kapasitas kinerja karyawan (Hobfoll, 1989). Penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan bahwa technostress berdampak negatif terhadap produktivitas, pemanfaatan teknologi, dan kinerja kerja (Wang et al., 2021).

H4b. Responsible AI-driven technostress berhubungan negatif dengan Responsible AI-enabled task performance.

Responsible AI-driven Technostress dan Work Engagement. Meskipun Responsible AI (RAI) meningkatkan efektivitas organisasi, implementasinya juga dapat memunculkan technostress yang berasal dari kompleksitas AI, ketidakpastian, kelebihan beban, dan rasa tidak aman (R. Gupta & Banerjee, 2026). Menurut Challenge-Hindrance Stressor Framework, hindrance stressor menghabiskan sumber daya kognitif dan emosional karyawan sehingga menurunkan motivasi dan kesediaan mereka untuk berupaya lebih dalam bekerja (Benlian, 2020). Karyawan yang memandang AI sulit dipahami atau mengancam karenanya cenderung kurang terlibat secara psikologis. Penelitian terdahulu secara konsisten melaporkan bahwa technostress menurunkan work engagement dengan mengurangi motivasi dan ketersediaan psikologis karyawan.

H4c. Responsible AI-driven technostress berhubungan negatif dengan work engagement.

Peran Moderasi Perceived Organizational Support pada Hubungan Responsible AI Awareness

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

dan Work Engagement. Perceived Organizational Support (POS) merefleksikan keyakinan karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi dan mendukung kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 2025). Menurut Conservation of Resources (COR) Theory, dukungan organisasi menyediakan sumber daya berharga yang memperkuat kemampuan karyawan beradaptasi dengan perubahan organisasi dan teknologi baru. Dalam lingkungan kerja berbasis AI, dukungan melalui pelatihan, kebijakan AI yang etis, dan dorongan manajerial dapat memperkuat pengaruh positif Responsible AI Awareness terhadap motivasi karyawan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dukungan organisasi mendorong work engagement dan memfasilitasi keberhasilan adopsi teknologi (Caesens et al., 2020).

H5a. Perceived Organizational Support memperkuat hubungan antara Responsible AI Awareness dan work engagement.

Peran Moderasi Perceived Organizational Support pada Hubungan Responsible AI-driven Technostress dan Work Exhaustion. Meskipun Responsible AI-driven technostress dapat meningkatkan work exhaustion, dampak negatifnya berpotensi diredam oleh dukungan organisasi. Conservation of Resources (COR) Theory menyatakan bahwa dukungan organisasi berfungsi sebagai sumber daya penting yang melindungi karyawan dari kehilangan sumber daya yang berlebihan dalam situasi penuh tekanan (Hobfoll, 1989, 2011). Karyawan yang memperoleh pelatihan terkait AI, bantuan teknis, dan dukungan manajerial yang memadai lebih mampu mengatasi tuntutan teknologis dan tekanan psikologis. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Perceived Organizational Support menurunkan kelelahan emosional dengan menyediakan sumber daya instrumental maupun psikologis (Caesens et al., 2020; Halbesleben, 2006).

H5b. Perceived Organizational Support memperlemah hubungan antara Responsible AI-driven technostress dan work exhaustion.

Peran Mediasi Work Engagement. Challenge-Hindrance Stressor Framework menyatakan bahwa challenge stressor meningkatkan motivasi dan keterlibatan psikologis karyawan dalam bekerja (Cavanaugh et al., 2000). Dalam konteks Responsible AI, RAI awareness yang lebih tinggi mendorong karyawan memandang AI sebagai transparan dan bermanfaat sehingga meningkatkan work engagement. Karyawan yang engaged lebih mungkin memanfaatkan AI secara efektif dan memperbaiki task performance (Schaufeli et al., 2006).

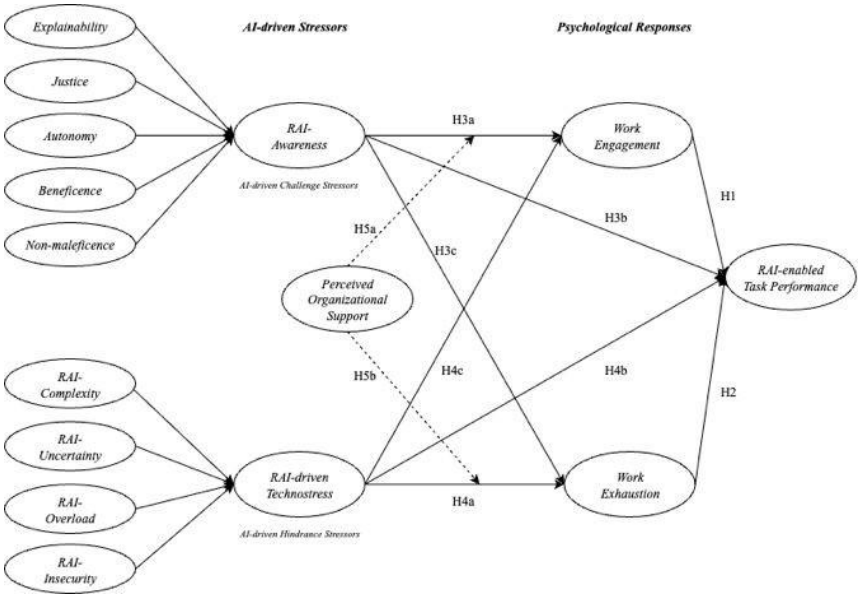
H6. Work engagement memediasi hubungan antara Responsible AI Awareness dan RAI-enabled task performance.

Peran Mediasi Work Exhaustion. Menurut Challenge-Hindrance Stressor Framework dan Conservation of Resources (COR) Theory, hindrance stressor menghabiskan sumber daya psikologis karyawan dan meningkatkan work exhaustion (Moore, 2000; Verma et al., 2024). Dalam konteks Responsible AI, RAI-driven technostress menuntut adaptasi berkelanjutan terhadap sistem AI yang dapat berujung pada kelelahan yang lebih besar dan selanjutnya memengaruhi task performance karyawan.

H7. Work exhaustion memediasi hubungan antara RAI-driven technostress dan RAI-enabled

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

task performance.



Gambar 1. Model Penelitian. *Sumber: Hasil olahan penulis (2026)*

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif cross-sectional untuk menguji hubungan antara Responsible AI Awareness (RAI-A), Responsible AI-driven Technostress (RAI-TS), work engagement, work exhaustion, Perceived Organizational Support (POS), dan Responsible AI-enabled Task Performance. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang disebarkan kepada karyawan di Indonesia yang aktif menggunakan aplikasi AI dalam pekerjaan sehari-hari pada posisi operasional, administratif, maupun manajerial. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan pendekatan purposive, dan responden direkrut melalui komunitas profesional, media sosial, serta platform survei. Pertanyaan penyaring disertakan untuk memastikan hanya karyawan yang memiliki pengalaman menggunakan AI yang berpartisipasi. Sebanyak 402 respons valid digunakan dalam analisis.

Kuesioner disusun dari skala yang telah tervalidasi pada penelitian sebelumnya. Responsible AI Awareness (RAI-A) diukur menggunakan lima dimensi, yaitu explainability, justice, autonomy, beneficence, dan non-maleficence (Dignum, 2019; Wang et al., 2021). Responsible AI-driven Technostress (RAI-TS) terdiri atas empat dimensi, yaitu complexity, uncertainty, overload, dan insecurity (Tarafdar et al., 2019; Verma et al., 2024). Work engagement diadaptasi dari Schaufeli et al. (2001), work exhaustion dari Moore (2000), Perceived Organizational Support dari Eisenberger et al. (2025), serta Responsible AI-enabled Task Performance dari Borman & Motowidlo (1997) dan Verma et al. (2024). Seluruh konstruk diukur menggunakan skala Likert lima poin dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Model yang diajukan dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4.0 (Hair et al., 2021). Reliabilitas dinilai menggunakan Cronbach's alpha dan Composite Reliability (CR), sedangkan validitas konvergen dievaluasi melalui Average Variance Extracted (AVE). Validitas diskriminan dinilai menggunakan kriteria Fornell- Larcker, HTMT, dan cross-loadings. Model struktural selanjutnya dievaluasi melalui koefisien jalur, koefisien determinasi (R^2), effect size (f^2), relevansi prediktif (Q^2), dan prosedur bootstrapping.

4. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden. Sebanyak 402 respons valid dianalisis dalam penelitian ini. Sampel terdistribusi merata berdasarkan jenis kelamin, dengan proporsi responden laki-laki dan perempuan masing-masing 50%. Sebagian besar responden tergolong berusia muda, yaitu 80% berusia di bawah 30 tahun, yang menunjukkan bahwa penelitian ini terutama menjangkau karyawan pada tahap awal karier. Dari sisi latar belakang pendidikan, hampir separuh responden berpendidikan sarjana (47%), diikuti lulusan SMA/SMK (38%). Berdasarkan karakteristik pekerjaan, mayoritas responden memiliki masa kerja kurang dari lima tahun (80%) dan sebagian besar bekerja sebagai staf operasional (55%) atau teknisi/operator sistem (17%). Responden berasal dari beragam fungsi organisasi, terutama Produksi/Operasi, Teknologi Informasi, Administrasi, serta Pendidikan dan Pelatihan, yang mengindikasikan bahwa teknologi AI dimanfaatkan lintas fungsi bisnis dan tidak terbatas pada departemen teknis. Sebagian besar responden melaporkan penggunaan AI yang intensif dalam pekerjaan sehari-hari, yaitu 42% menggunakan AI setiap hari dan 25% beberapa kali dalam seminggu. Selain itu, responden berasal dari berbagai industri, termasuk Teknologi Informasi dan Komunikasi, Manufaktur, Ritel dan E-commerce, serta Pendidikan dan Riset, sehingga temuan penelitian merefleksikan pengalaman karyawan terhadap implementasi Responsible AI pada konteks organisasi yang luas.

Model Pengukuran. Model pengukuran reflektif dievaluasi melalui reliabilitas indikator, reliabilitas konsistensi internal, dan validitas konvergen. Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1, seluruh indikator yang dipertahankan memiliki nilai outer loading di atas 0,70. Nilai Cronbach's alpha berkisar antara 0,850 hingga 0,906, Composite Reliability berkisar antara 0,895 hingga 0,930, dan seluruh nilai AVE melampaui ambang batas 0,50 sehingga reliabilitas dan validitas konvergen dinilai memadai (Hair et al., 2021).

Tabel 1. Measurement Model Reflective Construct

Construct	Item	Outer Loading	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Work Engagement	WEng1	0,867	0,906	0,930	0,728
	WEng2	0,826			
	WEng3	0,854			
	WEng4	0,871			
	WEng5	0,847			

e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Work Exhaustion	WExh1	0,876	0,850	0,909	0,768
	WExh2	0,887			
	WExh3	0,867			
RAI-Task Performance	RAI-TP1	0,848	0,891	0,924	0,753
	RAI-TP2	0,860			
	RAI-TP3	0,876			
	RAI-TP4	0,888			
Perceived Organizational Support	POS1	0,739	0,854	0,895	0,631
	POS2	0,811			
	POS3	0,835			
	POS4	0,776			
	POS5	0,808			

Sumber: Data diolah (2026)

Model pengukuran formatif dievaluasi melalui outer weight, outer loading, kolinearitas (VIF), dan signifikansi kontribusi indikator. Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2, seluruh indikator formatif memiliki nilai VIF antara 1,689 hingga 2,497 yang berada di bawah ambang batas 3,3 sehingga tidak terdapat multikolinearitas antarindikator formatif (Hair et al., 2021; Kock, 2015). Sebagian besar indikator formatif menunjukkan outer weight yang signifikan ($p < 0,05$) sehingga berkontribusi secara bermakna terhadap konstruknya. Meskipun RAI-AJ dan RAI-AE memiliki outer weight yang tidak signifikan ($p = 0,251$ dan $p = 0,133$), kedua indikator tersebut memiliki outer loading yang cukup besar (0,685 dan 0,637). Mengikuti rekomendasi Hair et al. (2021), kedua indikator tetap dipertahankan karena secara konseptual penting untuk merepresentasikan konstruk Responsible AI Awareness dan berkontribusi pada validitas isi.

Tabel 2. Measurement Model Formative Construct

Construct	Item	Outer Weight	P-Value	Outer Loading	VIF
RAI-Awareness	RAI-AAU	0,300	0,000	0,849	1,976
	RAI-AB	0,461	0,000	0,909	2,020
	RAI-AJ	0,079	0,001	0,685	1,977
	RAI-ANM	0,242	0,001	0,766	1,810
	RAI-AE	0,133	0,037	0,637	1,689
RAI-driven Technostress	RAI-TC	0,185	0,018	0,811	2,181
	RAI-TI	0,381	0,000	0,888	2,311

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

	RAI-TO	0,247	0,002	0,837	2,335
	RAI-TU	0,343	0,000	0,889	2,497

Sumber: Data diolah (2026)

Tabel 3 menyajikan hasil pengujian validitas diskriminan menggunakan Heterotrait-Monotrait ratio (HTMT). Seluruh nilai HTMT berada di bawah ambang batas 0,90 sehingga validitas diskriminan antarkonstruk dinilai memadai. Temuan ini mengonfirmasi bahwa setiap konstruk secara empiris berbeda dan mengukur konsep yang berbeda pula, yang mendukung kelayakan model pengukuran (Hair et al., 2021).

Tabel 3. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

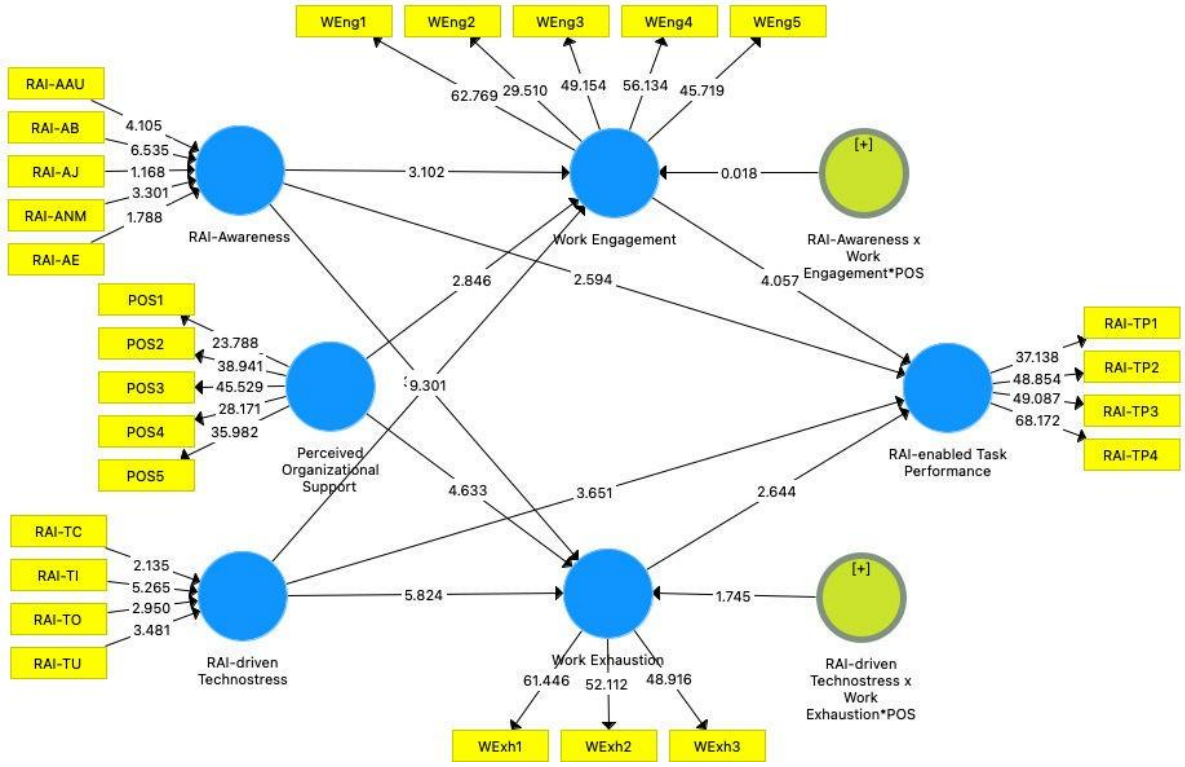
	POS	RAI-A x WEng*POS	RAI-TP	RAI-TS x WExh*POS	WEng	WExh
POS						
RAI-A x WEng*POS	0,065					
RAI-TP	0,646	0,082				
RAI-TS x WExh*POS	0,074	0,712	0,160			
WEng	0,645	0,059	0,789	0,080		
WExh	0,737	0,079	0,771	0,052	0,783	

Sumber: Data diolah (2026)

Model Struktural. Sebelum mengevaluasi hubungan struktural, kolinearitas antarkonstruk prediktor dinilai menggunakan Variance Inflation Factor (VIF). Seluruh nilai inner VIF berada di bawah ambang batas 3,3 sehingga multikolinearitas bukan merupakan persoalan dalam model struktural (Kock, 2015). Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menilai daya jelas model struktural. Model ini menjelaskan 56,8% varians work engagement, 56,7% varians work exhaustion, dan 64,1% varians RAI-enabled task performance. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa model yang diajukan memiliki daya jelas moderat terhadap konstruk endogen (Hair et al., 2021).

Pengujian Hipotesis. Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 4 sampai Tabel 6. Secara keseluruhan, delapan hipotesis pengaruh langsung, dua pengaruh tidak langsung, dan dua hipotesis moderasi diuji menggunakan prosedur bootstrapping pada SmartPLS.

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026



Gambar 2. Path Coefficient. *Sumber: Data diolah (2026)*

Tabel 4. Direct Effect Testing

Hubungan Antarvariabel	Original Sample	t-Statistic	p-Value	Keterangan
Work Engagement -> RAI-enabled Task Performance	0,259	4,139	0,000	Didukung
Work Exhaustion -> RAI-enabled Task Performance	-0,156	2,660	0,004	Didukung
RAI Awareness -> Work Engagement	0,190	3,181	0,001	Didukung
RAI Awareness -> RAI-enabled Task Performance	0,181	2,533	0,006	Didukung
RAI Awareness -> Work Exhaustion	-0,246	3,457	0,000	Didukung
RAI-driven Technostress -> Work Exhaustion	0,370	5,905	0,000	Didukung
RAI-driven Technostress -> RAI-enabled Task Performance	-0,263	3,669	0,000	Didukung
RAI-driven Technostress -> Work Engagement	-0,446	9,429	0,000	Didukung

e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Sumber: Data diolah (2026)

Tabel 5. Indirect Effect Testing

Hubungan Antarvariabel	Original Sample	t-Statistic	p-Value	Keterangan
RAI Awareness -> Work Engagement -> RAI-enabled Task Performance	0,127	3,723	0,000	Didukung
RAI-driven Technostress -> Work Exhaustion -> RAI-enabled Task Performance	-0,076	2,499	0,006	Didukung

Sumber: Data diolah (2026)

Tabel 6. Moderating Effect

Hubungan Antarvariabel	Original Sample	t-Statistic	p-Value	Keterangan
RAI Awareness*POS -> Work Engagement	0,001	0,017	0,493	Tidak didukung
RAI-driven Technostress*POS -> Work Exhaustion	0,040	1,733	0,042	Tidak didukung (signifikan, arah berlawanan)

Sumber: Data diolah (2026)

Secara umum, temuan menunjukkan bahwa seluruh hipotesis pengaruh langsung yang diajukan terdukung, sementara pengaruh moderasi Perceived Organizational Support tidak terdukung. Pada pengaruh langsung, work engagement berpengaruh positif terhadap RAI-enabled task performance sehingga H1 terdukung. Work exhaustion berpengaruh negatif dan signifikan terhadap RAI-enabled task performance sehingga H2 terdukung. Selanjutnya, RAI awareness berpengaruh positif terhadap work engagement (H3a) dan RAI-enabled task performance (H3b), serta berpengaruh negatif dan signifikan terhadap work exhaustion (H3c). Demikian pula, RAI-driven technostress berpengaruh positif dan signifikan terhadap work exhaustion (H4a) serta berpengaruh negatif terhadap RAI-enabled task performance (H4b) dan work engagement (H4c). Adapun analisis moderasi menunjukkan bahwa Perceived Organizational Support tidak memoderasi secara signifikan hubungan antara RAI awareness dan work engagement karena efek interaksinya tidak signifikan ($\beta = 0{,}001$; $p = 0{,}493$). Meskipun interaksi antara RAI-driven technostress dan Perceived Organizational Support signifikan secara statistik ($\beta = 0{,}040$; $p = 0{,}042$), arah positifnya tidak konsisten dengan efek moderasi yang dihipotesiskan. Oleh karena itu, H5a dan H5b tidak terdukung.

Work Engagement dan RAI-enabled Task Performance. Temuan menunjukkan bahwa work

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

engagement berpengaruh positif terhadap RAI-enabled task performance, yang berarti karyawan yang lebih antusias, berdedikasi, dan menghayati pekerjaannya lebih mampu memanfaatkan Responsible Artificial Intelligence (RAI) untuk menyelesaikan tugas secara efektif. Temuan ini sejalan dengan Challenge-Hindrance Stressor Framework yang menyatakan bahwa respons psikologis positif mendorong karyawan menginvestasikan upaya dan motivasi yang lebih besar dalam mencapai tujuan kerja. Profil responden memperkuat temuan ini karena sebagian besar partisipan melaporkan penggunaan sistem AI secara rutin dan bekerja pada peran operasional maupun teknis di mana AI terintegrasi dalam proses kerja sehari-hari. Dalam kondisi tersebut, karyawan yang engaged lebih mungkin beradaptasi dengan alur kerja berbasis AI, memanfaatkan wawasan yang dihasilkan AI, dan menerjemahkan manfaat Responsible AI menjadi kinerja tugas yang lebih baik. Temuan ini konsisten dengan Bakker & Albrecht (2018) yang menyatakan bahwa work engagement meningkatkan kinerja karyawan melalui dedikasi dan perilaku proaktif, serta didukung Shin et al. (2022) yang menemukan bahwa karyawan yang engaged lebih mampu memanfaatkan teknologi AI untuk meningkatkan efektivitas kerja. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang terutama menguji adopsi AI atau lingkungan kerja digital, penelitian ini menunjukkan bahwa work engagement merupakan mekanisme psikologis kunci yang menerjemahkan implementasi Responsible AI menjadi kinerja tugas yang lebih tinggi.

Work Exhaustion dan RAI-enabled Task Performance. Temuan menunjukkan bahwa work exhaustion berpengaruh negatif dan signifikan terhadap RAI- enabled task performance, yang berarti karyawan dengan tingkat kelelahan yang lebih tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih rendah saat mengerjakan tugas berbasis AI. Dari perspektif Challenge-Hindrance Stressor Framework, work exhaustion merefleksikan luaran strain akibat tuntutan kerja yang berkepanjangan sehingga menurunkan energi, konsentrasi, dan kapasitas kognitif karyawan. Temuan ini juga konsisten dengan Conservation of Resources (COR) Theory (Hobfoll, 1989) yang menyatakan bahwa terkurasnya sumber daya membatasi kemampuan individu mempertahankan kinerja yang efektif. Meskipun Responsible AI dapat menyediakan sumber daya pelengkap untuk penyelesaian tugas, karyawan yang lelah mungkin tidak memiliki sumber daya psikologis dan kognitif yang dibutuhkan untuk memanfaatkan sistem AI secara efektif, mengevaluasi luaran AI, dan mengintegrasikan bantuan AI ke dalam pekerjaannya. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kelelahan menurunkan kinerja karyawan melalui berkurangnya motivasi dan fungsi kognitif (Maslach & Leiter, 2016; Wang et al., 2021).

RAI Awareness dan Work Engagement. Temuan menunjukkan bahwa RAI awareness berpengaruh positif terhadap work engagement, yang berarti karyawan yang memandang AI transparan, adil, akuntabel, dan diterapkan secara etis lebih termotivasi serta terlibat secara psikologis dalam pekerjaannya. Temuan ini sejalan dengan Challenge- Hindrance Stressor Framework yang menyatakan bahwa challenge stressor mendorong karyawan memandang situasi yang menuntut sebagai peluang untuk belajar, bertumbuh, dan berprestasi. Mengingat responden secara rutin menggunakan sistem AI dan sebagian besar merupakan karyawan muda yang akrab dengan teknologi digital, implementasi AI yang bertanggung jawab lebih mungkin

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

dipersepsikan sebagai peluang untuk meningkatkan kualitas pekerjaan dibandingkan sebagai beban teknologis. Temuan ini konsisten dengan Horan et al. (2020) yang menyatakan bahwa sistem AI yang tepercaya memperkuat sikap positif karyawan, serta Verma et al. (2024) yang menemukan bahwa praktik Responsible AI mendorong respons karyawan yang menguntungkan terhadap adopsi AI. Namun, berbeda dengan Verma et al. (2024) yang menekankan innovative work behavior sebagai luaran utama, penelitian ini menunjukkan bahwa RAI awareness juga meningkatkan work engagement sehingga memperluas penerapan Challenge-Hindrance Stressor Framework dalam menjelaskan respons psikologis karyawan terhadap Responsible AI.

RAI Awareness dan RAI-enabled Task Performance. Penelitian ini menunjukkan bahwa RAI awareness berpengaruh positif terhadap RAI-enabled task performance, yang berarti karyawan yang memandang AI transparan, adil, akuntabel, dan diterapkan secara etis lebih mampu memanfaatkan teknologi AI untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Temuan ini sejalan dengan Challenge-Hindrance Stressor Framework yang menyatakan bahwa challenge stressor mendorong karyawan memandang perubahan teknologi sebagai peluang untuk meningkatkan kapabilitas dan kinerja. Karena sebagian besar responden berinteraksi dengan sistem AI secara rutin, kesadaran yang lebih besar terhadap praktik AI yang bertanggung jawab kemungkinan meningkatkan keyakinan mereka dalam menggunakan AI untuk mendukung pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas. Temuan ini konsisten dengan Benlian (2020) yang menyatakan bahwa persepsi positif terhadap teknologi cerdas mendorong pemanfaatan AI secara lebih efektif, serta didukung Verma et al. (2024) yang menemukan bahwa praktik Responsible AI mendorong luaran karyawan yang positif. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang terutama menekankan adopsi AI dan innovative work behavior, penelitian ini menunjukkan bahwa RAI awareness secara langsung meningkatkan RAI-enabled task performance sehingga pemahaman karyawan terhadap prinsip Responsible AI tidak hanya berkontribusi pada penerimaan AI, tetapi juga pada peningkatan kinerja kerja.

RAI Awareness dan Work Exhaustion. Temuan menunjukkan bahwa RAI awareness berpengaruh negatif dan signifikan terhadap work exhaustion, yang mengindikasikan bahwa kesadaran yang lebih besar terhadap prinsip Responsible AI berkaitan dengan tingkat kelelahan psikologis yang lebih rendah. Menurut Challenge-Hindrance Stressor Framework, kesadaran akan transparansi, keadilan, dan akuntabilitas AI dapat berfungsi sebagai sumber daya berharga yang membantu karyawan memahami dan menavigasi tuntutan kerja berbasis AI sehingga menurunkan ketidakpastian dan tekanan psikologis. Temuan ini juga konsisten dengan Conservation of Resources Theory yang menyatakan bahwa karyawan lebih kecil kemungkinannya mengalami kelelahan ketika memiliki sumber daya yang membantu mereka mengelola kondisi kerja yang menuntut (Hobfoll, 1989). Karyawan dengan RAI awareness yang lebih tinggi cenderung lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan sistem AI, memahami peran dan keterbatasannya secara lebih jelas, serta mengalami ketidakpastian yang lebih rendah dalam tugas berbasis AI. Dengan demikian, RAI awareness tidak hanya menjadi fondasi pemanfaatan AI yang bertanggung jawab, tetapi juga sumber daya yang melindungi karyawan dari work exhaustion (Dignum, 2019; Verma et al., 2024).

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

RAI-driven Technostress dan Work Exhaustion. Temuan menunjukkan bahwa RAI-driven technostress berpengaruh positif terhadap work exhaustion, yang berarti karyawan yang mengalami tingkat stres teknologi AI yang lebih tinggi cenderung merasa lebih lelah secara fisik dan emosional. Temuan ini sejalan dengan Challenge-Hindrance Stressor Framework yang menyatakan bahwa hindrance stressor menghabiskan sumber daya psikologis karyawan dan meningkatkan strain. Meskipun sebagian besar responden merupakan karyawan muda yang akrab dengan teknologi digital dan rutin menggunakan AI, adaptasi berkelanjutan terhadap sistem AI, peningkatan beban kerja, serta tuntutan untuk mengikuti perubahan teknologi tetap dapat memicu work exhaustion. Temuan ini konsisten dengan Califf et al. (2020) yang menemukan bahwa tuntutan terkait AI meningkatkan strain karyawan, serta didukung Pindek et al. (2024) yang melaporkan bahwa technostress akibat teknologi digital berkontribusi pada kelelahan emosional dan penurunan kesejahteraan. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya meneliti technostress secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa RAI-driven technostress juga berfungsi sebagai hindrance stressor sehingga AI yang diterapkan secara etis sekalipun tetap dapat menimbulkan tuntutan psikologis yang berujung pada work exhaustion.

RAI-driven Technostress dan RAI-enabled Task Performance. Temuan menunjukkan bahwa RAI-driven technostress berpengaruh negatif dan signifikan terhadap RAI-enabled task performance, yang mengindikasikan bahwa tingkat stres teknologi yang lebih tinggi berkaitan dengan kinerja karyawan yang lebih rendah pada tugas berbasis AI. Menurut Challenge-Hindrance Stressor Framework, technostress dapat berfungsi sebagai hindrance stressor yang menghabiskan sumber daya psikologis dan kognitif karyawan sehingga membatasi kemampuan mereka berinteraksi secara efektif dengan teknologi AI dan menyelesaikan tugas (Lepine et al., 2005). Temuan ini juga konsisten dengan Conservation of Resources Theory yang menyatakan bahwa paparan tuntutan teknologis yang menekan secara terus-menerus dapat menguras sumber daya karyawan dan menurunkan kapasitas mereka mempertahankan kinerja yang efektif (Hobfoll, 1989). Meskipun Responsible AI dimaksudkan untuk mendukung karyawan, tekanan teknologis yang berlebihan dapat menciptakan tuntutan kognitif tambahan dan kesulitan beradaptasi dengan sistem AI yang pada akhirnya menurunkan kinerja tugas. Temuan ini memperkuat penelitian terdahulu yang menyoroti konsekuensi merugikan technostress terhadap luaran karyawan (Califf et al., 2020; Pindek et al., 2024).

RAI-driven Technostress dan Work Engagement. Temuan menunjukkan bahwa RAI-driven technostress berpengaruh negatif dan signifikan terhadap work engagement, yang berarti tingkat stres teknologi AI yang lebih tinggi berkaitan dengan antusiasme, dedikasi, dan penghayatan kerja yang lebih rendah. Dalam kerangka Challenge-Hindrance Stressor Framework, technostress berfungsi sebagai hindrance stressor yang menghabiskan sumber daya psikologis dan kognitif karyawan sehingga menurunkan kapasitas mereka untuk tetap terlibat dalam pekerjaan (Dragano & Lunau, 2020). Temuan ini juga konsisten dengan Conservation of Resources Theory yang menyatakan bahwa paparan tuntutan teknologis yang berkepanjangan dapat menguras sumber daya berharga karyawan dan menurunkan motivasi serta keterlibatan mereka (Hobfoll, 1989). Meskipun teknologi AI dapat mendukung proses kerja, tekanan teknologis yang berlebihan, kompleksitas, dan kebutuhan untuk terus beradaptasi dengan sistem

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

AI dapat menciptakan tuntutan tambahan yang mengganggu kemampuan karyawan mempertahankan fokus dan antusiasme. Oleh karena itu, menurunkan technostress terkait AI menjadi penting untuk menjaga work engagement dalam lingkungan Responsible AI (Pindek et al., 2024; Tarafdar et al., 2019).

Peran Mediasi Work Engagement. Temuan menunjukkan bahwa work engagement memediasi hubungan antara RAI awareness dan RAI- enabled task performance, yang berarti kesadaran karyawan terhadap Responsible Artificial Intelligence meningkatkan kinerja tugas melalui penguatan keterlibatan psikologis dalam bekerja (Zhao et al., 2025). Temuan ini sejalan dengan Challenge-Hindrance Stressor Framework yang menyatakan bahwa challenge stressor menumbuhkan kondisi motivasional positif yang pada akhirnya memperbaiki luaran kerja. Karyawan yang memandang AI transparan, adil, dan diterapkan secara etis lebih mungkin terlibat dalam pekerjaannya sehingga dapat memanfaatkan teknologi AI secara lebih efektif dalam menyelesaikan tugas. Temuan ini konsisten dengan Horan et al. (2020) yang menyatakan bahwa persepsi positif terhadap AI mendorong motivasi karyawan, serta didukung Verma et al. (2024). Berbeda dengan penelitian terdahulu yang menekankan innovative work behavior sebagai mekanisme yang mendasari, penelitian ini menunjukkan bahwa work engagement merupakan mekanisme psikologis kunci yang menerjemahkan RAI awareness menjadi peningkatan RAI-enabled task performance sehingga memperluas Challenge-Hindrance Stressor Framework dalam konteks Responsible AI.

Peran Mediasi Work Exhaustion. Temuan menunjukkan bahwa work exhaustion memediasi secara negatif dan signifikan hubungan antara RAI-driven technostress dan RAI-enabled task performance, yang mengindikasikan bahwa stres teknologi terkait AI menurunkan kinerja tugas melalui peningkatan kelelahan psikologis. Karyawan yang mengalami RAI-driven technostress yang lebih tinggi lebih mungkin mengalami work exhaustion yang selanjutnya membatasi kemampuan mereka menjalankan tugas berbasis AI secara efektif. Dari perspektif Challenge-Hindrance Stressor Framework, technostress berfungsi sebagai hindrance stressor yang menimbulkan tekanan psikologis dan menurunkan kapasitas karyawan merespons tuntutan kerja secara efektif. Interpretasi ini juga konsisten dengan Conservation of Resources Theory yang menyatakan bahwa terkurasnya sumber daya secara berkepanjangan dapat menurunkan kemampuan karyawan mempertahankan kinerja yang efektif. Temuan ini sejalan dengan Califf et al. (2020) dan Pindek et al. (2024) yang mengaitkan technostress dengan strain karyawan dan penurunan luaran kerja.

Peran Moderasi Perceived Organizational Support. Temuan menunjukkan bahwa Perceived Organizational Support tidak memoderasi secara signifikan hubungan antara RAI awareness dan work engagement, sehingga dukungan organisasi tidak mengubah secara berarti hubungan positif di antara keduanya. Sebaliknya, Perceived Organizational Support memoderasi secara signifikan hubungan antara RAI-driven technostress dan work exhaustion, tetapi arah positif efek interaksinya tidak konsisten dengan peran penyangga yang dihipotesiskan sehingga H5b tidak terdukung. Dari perspektif Conservation of Resources Theory, dukungan organisasi diharapkan berfungsi sebagai sumber daya yang membantu karyawan mengatasi tuntutan kerja yang menekan (Hobfoll, 1989). Namun, efek interaksi yang positif menunjukkan bahwa

e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

dukungan organisasi yang lebih tinggi tidak serta-merta memperlemah hubungan antara RAI-driven technostress dan work exhaustion. Salah satu penjelasan yang mungkin adalah bahwa dukungan organisasi yang lebih tinggi beriringan dengan keterlibatan karyawan yang lebih besar dalam implementasi, adaptasi, dan pemanfaatan AI sehingga berpotensi meningkatkan paparan terhadap tuntutan teknologis ketika tekanan terkait AI sedang tinggi. Oleh karena itu, dukungan organisasi saja mungkin belum cukup untuk meredam konsekuensi psikologis RAI-driven technostress, sehingga diperlukan intervensi spesifik AI seperti pengembangan kompetensi, panduan implementasi yang jelas, dan digital upskilling yang berkelanjutan.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Responsible Artificial Intelligence (RAI) memengaruhi luaran karyawan melalui dua jalur psikologis yang berbeda, yaitu jalur motivasional dan jalur strain. Pada jalur motivasional, RAI Awareness berfungsi sebagai sumber daya yang meningkatkan work engagement, secara langsung memperbaiki RAI-enabled task performance, dan menurunkan work exhaustion, sementara work engagement itu sendiri berujung pada task performance yang lebih tinggi. Pada jalur strain, RAI-driven technostress berperan sebagai hindrance stressor yang meningkatkan work exhaustion sekaligus secara langsung menurunkan work engagement dan RAI-enabled task performance, dan work exhaustion selanjutnya menurunkan task performance. Temuan ini juga mengonfirmasi peran mediasi work engagement dan work exhaustion sebagai mekanisme kunci yang menerjemahkan RAI Awareness dan RAI-driven technostress menjadi luaran kinerja tugas. Terkait peran moderasi Perceived Organizational Support (POS), hasil penelitian menunjukkan bahwa POS tidak mengubah secara signifikan hubungan positif antara RAI Awareness dan work engagement. Namun, POS terbukti memoderasi secara signifikan hubungan antara RAI-driven technostress dan work exhaustion meskipun dengan arah yang berlawanan dari yang dihipotesiskan; alih-alih meredam, POS yang lebih tinggi justru berkaitan dengan hubungan positif yang lebih kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa dukungan organisasi saja belum memadai dan pada kondisi tertentu bahkan beriringan dengan paparan tuntutan terkait AI yang lebih besar. Secara keseluruhan, penelitian ini memperluas Challenge-Hindrance Stressor Framework dan Conservation of Resources (COR) Theory dengan menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Responsible AI tidak hanya bergantung pada kapabilitas teknologis, tetapi juga pada bagaimana karyawan mengalami RAI secara psikologis, sebagai tantangan yang memotivasi atau hambatan yang menguras.

Penelitian ini memberikan implikasi teoretis dan praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperluas Challenge-Hindrance Stressor Framework dan Conservation of Resources (COR) Theory dengan menunjukkan bahwa Responsible AI bekerja melalui dua jalur berbeda: RAI Awareness berperan sebagai sumber daya bernuansa challenge yang meningkatkan work engagement dan task performance sekaligus menurunkan work exhaustion, sedangkan RAI-driven technostress berperan sebagai hindrance stressor yang meningkatkan kelelahan dan secara langsung menurunkan engagement maupun kinerja. Temuan bahwa Perceived Organizational Support memoderasi secara signifikan tetapi tidak meredam hubungan technostress-exhaustion menunjukkan bahwa sumber daya organisasional yang bersifat umum

mungkin belum cukup untuk mengimbangi strain yang spesifik terkait AI. Secara praktis, organisasi perlu memperkuat Responsible AI Awareness karyawan melalui pelatihan mengenai transparansi, keadilan, dan akuntabilitas, mengingat manfaatnya yang konsisten bagi engagement, kinerja, dan penurunan kelelahan. Pada saat yang sama, RAI-driven technostress perlu dikelola secara aktif melalui onboarding yang terstruktur, beban kerja AI yang terkendali, dan digital upskilling. Karena dukungan organisasi yang bersifat umum tidak meredam kelelahan akibat technostress, organisasi juga perlu mengadopsi intervensi spesifik AI seperti bantuan teknis khusus dan pedoman implementasi yang jelas, alih-alih hanya mengandalkan bentuk dukungan yang bersifat umum.

Penelitian ini memiliki keterbatasan berupa desain cross-sectional dan penggunaan data yang dilaporkan sendiri oleh responden sehingga membatasi inferensi kausal dan berpotensi menimbulkan bias respons. Selain itu, temuan didasarkan pada karyawan yang memiliki pengalaman menggunakan AI dan hanya menguji perceived organizational support sebagai moderator sehingga generalisasinya terbatas. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal serta menguji variabel mediasi dan moderasi lain seperti AI trust, AI self-efficacy, ethical leadership, atau AI governance capability. Studi komparatif lintas industri dan lintas negara juga direkomendasikan untuk meningkatkan generalisasi temuan.

Referensi

Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: Technological antecedents and implications. *MIS Quarterly, 35*(4), 831-858.

Bakker, A. B., & Albrecht, S. (2018). Work engagement: Current trends. *Career Development International, 23*(1), 4-11. https://doi.org/10.1108/CDI-11-2017-0207

Barredo Arrieta, A., Díaz-Rodríguez, N., Del Ser, J., Bennetot, A., Tabik, S., Barbado, A., Garcia, S., Gil-Lopez, S., Molina, D., Benjamins, R., Chatila, R., & Herrera, F. (2020). Explainable artificial intelligence (XAI): Concepts, taxonomies, opportunities and challenges toward responsible AI. *Information Fusion, 58*, 82-115. https://doi.org/10.1016/j.inffus.2019.12.012

Benlian, A. (2020). A daily field investigation of technology-driven spillovers from work to home. *MIS Quarterly, 44*(3), 1259-1300.

Besinger, P., Vejnoska, D., & Ansari, F. (2024). Responsible AI (RAI) in manufacturing: A qualitative framework. *Procedia Computer Science, 232*, 813-822. https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.01.081

Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance, 10*(2), 99-109. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3

Caesens, G., Gillet, N., Morin, A. J. S., Houle, S. A., & Stinglhamber, F. (2020). A person-centred perspective on social support in the workplace. *Applied Psychology, 69*(3), 686-714. https://doi.org/10.1111/apps.12196

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Califf, C. B., Sarker, S., & Sarker, S. (2020). The bright and dark sides of technostress: A mixed-methods study involving healthcare IT. *MIS Quarterly, 44*(2), 809-856. https://doi.org/10.25300/MISQ/2020/14818

Cao, J., Yao, J., Sun, S., Song, Z., & Zhang, F. (2025). Not all forms of artificial intelligence are perceived equal: AI functions and work outcomes. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 11*(2), Article 100521. https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2025.100521

Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology, 85*(1), 65-74. https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.1.65

Delecraz, S., Eltarr, L., Becuwe, M., Bouxin, H., Boutin, N., & Oullier, O. (2022). Responsible artificial intelligence in human resources technology: An innovative inclusive and fair by design matching algorithm for job recruitment purposes. *Journal of Responsible Technology, 11*, Article 100041. https://doi.org/10.1016/j.jrt.2022.100041

Dignum, V. (2017). Responsible artificial intelligence: Designing AI for human values. *ITU Journal: ICT Discoveries*, Special Issue 1.

Dignum, V. (2019). *Responsible artificial intelligence: How to develop and use AI in a responsible way*. Springer.

Dragano, N., & Lunau, T. (2020). Technostress at work and mental health: Concepts and research results. *Current Opinion in Psychiatry, 33*(4), 407-413. https://doi.org/10.1097/YCO.0000000000000613

Eisenberger, R., Shanock, L. R., & Wen, X. (2020). Perceived organizational support: Why caring about employees counts. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 7*, 101-124. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119

Estevan Hendrik, G., Fanggidae, R. E., & Timuneno, T. (2021). Effect of work engagement on employee performance (Study at RRI Kupang).

Goellner, S., Tropmann-Frick, M., & Brumen, B. (2024). *Responsible artificial intelligence: A structured literature review*. arXiv. http://arxiv.org/abs/2403.06910

Gupta, R., & Banerjee, P. (2026). Can artificial intelligence anxiety lead to quiet quitting intention? A moderated mediation analysis with tech-savviness and technostress. *Evidence-Based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship, 14*(2), 385-401. https://doi.org/10.1108/EBHRM-11-2024-0397

Gupta, S., Kamboj, S., & Bag, S. (2021). Role of risks in the development of responsible artificial intelligence in the digital healthcare domain. *Information Systems Frontiers*. https://doi.org/10.1007/s10796-021-10174-0

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer.

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology, 91*(5), 1134-1145. https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1134

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist, 44*(3), 513-524.

Hobfoll, S. E. (2011). Conservation of resource caravans and engaged settings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 84*(1), 116-122. https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.2010.02016.x

Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J.-P., & Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 5*(1), 103-128. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640

Horan, K. A., Nakahara, W. H., DiStaso, M. J., & Jex, S. M. (2020). A review of the challenge-hindrance stress model: Recent advances, expanded paradigms, and recommendations for future research. *Frontiers in Psychology, 11*, Article 560346. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.560346

Huang, M. H., & Rust, R. T. (2018). Artificial intelligence in service. *Journal of Service Research, 21*(2), 155-172. https://doi.org/10.1177/1094670517752459

Huvanandana, G., & Charoensukmongkol, P. (2026). How digital leadership and innovative climate interact to lessen AI-related job insecurity, AI use anxiety, technostress, and emotional exhaustion. *International Journal of Workplace Health Management, 19*(2), 189-206. https://doi.org/10.1108/IJWHM-09-2025-0252

Jarrahi, M. H. (2018). Artificial intelligence and the future of work: Human-AI symbiosis in organizational decision making. *Business Horizons, 61*(4), 577-586. https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.03.007

Kock, N. (2015). Common method bias in PLS-SEM. *International Journal of E-Collaboration, 11*(4), 1-10. https://doi.org/10.4018/IJEC.2015100101

Koeske, G. F., & Koeske, R. D. (1993). A preliminary test of a stress-strain-outcome model for reconceptualizing the burnout phenomenon. *Journal of Social Service Research, 17*(3-4), 107-135. https://doi.org/10.1300/J079v17n03_06

Lepine, J. A., Podsakoff, N. P., & Lepine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal, 48*(5), 764-775. https://doi.org/10.5465/AMJ.2005.18803921

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry, 15*(2), 103-111. https://doi.org/10.1002/wps.20311

Mikalef, P., Conboy, K., Lundström, J. E., & Popovič, A. (2022). Thinking responsibly about responsible AI and the dark side of AI. *European Journal of Information Systems, 31*(3), 257-268. https://doi.org/10.1080/0960085X.2022.2026621

Moore, J. E. (2000). Why is this happening? A causal attribution approach to work exhaustion consequences. *Academy of Management Review, 25*(2). http://www.jstor.org/stable/259017

Mugizi, W., Rwothumio, J., Micheal Waiswa, M., & Turyahikayo, W. (2022). Talent management: The game changer for work engagement of non-teaching workforce at Kyambogo University, Uganda. *The Uganda Higher Education Review, 10*(1), 164-180. https://doi.org/10.58653/nche.v10i1.10

Pindek, S., Meyer, K., Valvo, A., & Arvan, M. (2024). A dynamic view of the challenge-hindrance stressor framework: A meta-analysis of daily diary studies. *Journal of Business and Psychology, 39*(5), 1107-1125. https://doi.org/10.1007/s10869-024-09933-y

Purwasih, D. C., & Pareke, F. J. (2025). Fostering an innovative work culture in Indonesian retail: Inclusive leadership and perceived organizational support through work engagement. *Jurnal Aplikasi Manajemen, 23*(3), 864-878. https://doi.org/10.21776/ub.jam.2025.023.3.06

Puspitawati, N. M. D., Permadi, I. K. O., Taneo, D. H., Yudhaningsih, N. M., & Usadha, I. D. N. (2025). Exploring the impact of work-life balance and self-efficacy on work engagement among female employees: The mediating role of job satisfaction. *Jurnal Aplikasi Manajemen, 23*(2), 579-596. https://doi.org/10.21776/ub.jam.2025.023.2.12

Salanova, M., Llorens, S., & Cifre, E. (2013). The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies. *International Journal of Psychology, 48*(3), 422-436. https://doi.org/10.1080/00207594.2012.680460

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Hoogduin, K., Schaap, C., & Kladler, A. (2001). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure. *Psychology & Health, 16*(5), 565-582. https://doi.org/10.1080/08870440108405527

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement, 66*(4), 701-716. https://doi.org/10.1177/0013164405282471

Shin, D., Kee, K. F., & Shin, E. Y. (2022). Algorithm awareness: Why user awareness is critical for personal privacy in the adoption of algorithmic platforms? *International Journal of Information Management, 65*, Article 102494. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102494

Solís, P., Lago-Urbano, R., & Real-Castelao, S. (2023). Factors that impact the relationship between perceived organizational support and technostress in teachers. *Behavioral Sciences, 13*(5), Article 364. https://doi.org/10.3390/bs13050364

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

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Systems Journal, 29*(1), 6-42. https://doi.org/10.1111/isj.12169

van Roekel, H., Wigger, E. F. J., Veldkamp, B. P., & Bakker, A. B. (2024). What is work engagement? A text mining approach using employees' self-narratives. *Applied Psychology, 73*(3), 1071-1102. https://doi.org/10.1111/apps.12501

Verma, S., & Singh, V. (2024). The employees intention to work in artificial intelligence-based hybrid environments. *IEEE Transactions on Engineering Management, 71*, 3266-3277. https://doi.org/10.1109/TEM.2022.3193664

Verma, S., Singh, V., Tudoran, A. A., & Bhattacharyya, S. S. (2024). Elevating employees' psychological responses and task performance through responsible artificial intelligence. *Information Technology & People, 37*(7), 2551-2567. https://doi.org/10.1108/ITP-05-2023-0431

Wang, W., Chen, L., Xiong, M., & Wang, Y. (2021). Accelerating AI adoption with responsible AI signals and employee engagement mechanisms in health care. *Information Systems Frontiers*. https://doi.org/10.1007/s10796-021-10154-4

Ward, C. E., & Harunavamwe, M. (2025). The role of perceived organisational support on technostress and work-family conflict. *SA Journal of Industrial Psychology, 51*, Article 2218. https://doi.org/10.4102/sajip.v51i0.2218

Yasami, M., Phetvaroon, K., Dewan, M., & Stosic, K. (2024). Does employee resilience work? The effects of job insecurity on psychological withdrawal behavior and work engagement. *Journal of Hospitality and Tourism Insights, 7*(5), 2862-2882. https://doi.org/10.1108/JHTI-06-2023-0423

Yu, C., & Frenkel, S. J. (2013). Explaining task performance and creativity from perceived organizational support theory: Which mechanisms are more important? *Journal of Organizational Behavior, 34*(8), 1165-1181. https://doi.org/10.1002/job.1844

Zhang, S., Guo, P., Yuan, Y., & Ji, Y. (2025). Anxiety or engaged? Research on the impact of technostress on employees' innovative behavior in the era of artificial intelligence. *Acta Psychologica, 259*, Article 105442. https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.105442

Zhao, H., Ye, L., Guo, M., & Deng, Y. (2025). Reflection or dependence: How AI awareness affects employees' in-role and extra-role performance? *Behavioral Sciences, 15*(2), Article 128. https://doi.org/10.3390/bs15020128

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)