**PENGARUH KONFLIK PERAN DAN *ROLE OVERLOAD* TERHADAP *BURNOUT* DAN DAMPAKNYA PADA *CYBERLOAFING***

(STUDI PADA PT PLN (PERSERO) PUSAT MANAJEMEN KONSTRUKSI)

**Wenefrida Ardhian Ayu Hardiani1, Edy Rahardja, Ahyar Yuniawan**

Master Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro

Email: awenefrida@yahoo.co.id

**ABSTRAK**

*Cyberloafing* merupakan salah satu perilaku kontraproduktif pegawai yaitu menggunakan *handphone* dan fasilitas internet kantor untuk keperluan pribadi selama jam kerja. Perilaku *cyberloafing* ini disebabkan salah satunya oleh kondisi psikologis pegawai, yaitu *burnout*. Penyebab munculnya *burnout* ini dikarenakan adanya konflik peran dan *role overload*. Apabila perilaku *cyberloafing* terus dilakukan nantinya akan menghambat produktivitas pegawai dan akhirnya akan berdampak buruk pada perusahaan. Permasalahan penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana menurunkan *cyberloafing* dengan melihat konflik peran, *role overload*, dan *burnout*.

Sampel penelitian ini berjumlah 150 responden. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik sensus. Responden pada penelitian ini adalah pegawai PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi Semarang. Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) pada program AMOS 22.

Berdasarkan lima hipotesis penelitian yang diuji terdapat empat hipotesis yang diterima. Konflik peran berpengaruh signifikan pada *cyberloafing*, *role overload* tidak berpengaruh terhadap *cyberloafing,* konflik peran dan *burnout* berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, serta *burnout* berpengaruh signifikan terhadap *cyberloafing*.

Dalam upaya untuk menurunkan tingkat *cyberloafing* maka diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Pengelolaan sumber daya manusia ini termasuk untuk menghindari konflik peran, *role overload*, dan *burnout* yang mempengaruhi *cyberloafin*g.

Kata kunci: *Cyberloafing, Role Overload, Burnout,* Konflik Peran, Pengelolaan SDM

**PENDAHULUAN**

PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi merupakan salah satu unit bisnis PLN yang bergerak di bidang manajemen konstruksi yang berlokasi di Jalan Slamet No.1 Gajah Mungkur, Semarang. Sebagai unit PLN yang cukup besar yang memiliki 5 cabang kantor pembantu yang mencakup seluruh wilayah Indonesia, PLN Pusat Manajemen Konstruksi atau yang disebut PLN Pusmankon memiliki jumlah pegawai yang cukup banyak. Produktivitas tenaga kerja mempengaruhi perkembangan perusahaan sehingga sangat diperlukan pengelolaan yang baik supaya terwujud keseimbangan kebutuhan karyawan dan tuntutan dari perusahaan. Beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas tenaga kerja salah satunya disebabkan oleh perilaku kontraproduktif pegawai seperti perilaku *cyberloafing*. Perilaku *cyberloafing* ini disebabkan salah satunya oleh kondisi psikologis pegawai, yaitu *burnout*. Penyebab munculnya *burnout* ini dikarenakan adanya konflik peran dan *role overload*.

Konflik peran merupakan suatu konflik yang muncul dikarenakan adanya beberapa perintah/ peran yang dilaksanakan secara bersamaan sehingga dalam pelaksanaannya mengabaikan perintah/ peran yang lainnya. Konflik peran dapat menimbulkan ketidaknyamanan/ kejenuhan dalam bekerja (*burnout*), sehingga menimbulkan perilaku-perilaku menyimpang yang dapat menurunkan kinerja. Konflik peran dan *role overload* dapat memicu adanya *burnout.* Hasil penelitian oleh Yagil et al(2008) menunjukkan bahwa *role stressor* dalam pekerjaan (konflik peran, ambiguitas peran, dan *role overload*) merupakan prediktor *burnout*. Menurut Thanacoody et al (2009) menyimpulkan bahwa konsekuensi konflik peran adalah *burnout*. Artinya konflik peran mempunyai pengaruh kuat pada stres yang akhirnya memicu *burnout.* Selain konflik peran, *burnout* juga dapat dipicu oleh adanya *role overload*.

Menurut Bolino dan Turnley (2005) menyatakan bahwa *role overload* terjadi karena seseorang karyawan mempunyai terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan dibawah tekanan jadwal waktu yang sangat ketat dan tidak sesuai dengan kemampuan. Ketika terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan menyebabkan kelelahan fisik dan mental, bahkan kejenuhan dan stres akibat beban pekerjaan, ditambah lagi dengan perasaan bahwa keahlian yang dimiliki tidak memenuhi tuntutan tugas, hal tersebut yang nantinya akan memicu *burnout*. Seperti pernyataan Virick dan Casper (2007) bahwa *role overload* menyebabkan tingginya kelelahan fisik dan psikologis. Penelitian yang dilakukan oleh Prijayanti (2015) tentang pengaruh beban kerja dan dukungan sosial terhadap *burnout* menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan *role overload* terhadap *burnout*.

*Burnout* merupakan bagian dari stres (Luthans, 2005). Menurut King et al (1995) menyatakan bahwa stres pada individu di tempat kerja yang berlangsung secara terus menerus akan menyebabkan kelelahan emosional dan motivasi rendah sehingga akan mempengaruhi timbulnya *burnout*. Seperti yang dinyatakan Hardiyanti (2013) bahwa *burnout* merupakan epidemi yang melanda dunia kerja, memperlihatkan bagaimana kondisi emosional individu yang merasa letih serta jenuh secara mental dikarenakan tuntutan dan tekanan pekerjaan yang tinggi. Menurut Maslach dan Jackson (1981) *burnout* merupakan keadaan karyawan merasa lelah secara emosional dan sinisme pada berbagai jenis pekerjaan. *Burnout* juga dapat didefinisikan sebagai kondisi karyawan merasa tertekan, kebosanan, dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan yang mengakibatkan kelelahan emosional dan depresi fisik (Pines dan Kafry, 1978). *Burnout* pada pegawai dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang kurang baik, minimnya dukungan dari pemimpin/ atasan, terdapat persaingan yang tidak sehat diantara rekan kerja, konflik peran, ambiguitas peran, *role overload,* dan lain-lain. *Burnout* ini akan menimbulkan perilaku perilaku kerja kontraproduktif salah satunya adalah *cyberloafing.*

Menurut Gruys dan Paul (2003) perilaku kerja kontraproduktif merupakan sebuah kegiatan baik yang dilakukan secara sengaja atau tidak sengaja sehingga menghambat kinerja individu, orang lain, dan organisasi. Salah satu perilaku kerja kontraproduktif yang sering dilakukan oleh pegawai adalah perilaku *cyberloafing,* terlebih bagi mereka yang bekerja dengan menggunakan fasilitas komputer yang terhubung dengan internet. *Cyberloafing* merupakan tindakan penyalahgunaan internet perusahaan untuk urusan pribadi, seperti membaca informasi di situs - situs berita, *games*, *entertainment,* memeriksa *email* pribadi, *facebook*, dan menjelajahi situs-situs lainnya. Perilaku ini melanggar norma-norma organisasi dan mengancam kesejahteraan organisasi maupun anggotanya (Robinson dan Bennet, 1995). Menurut Askew (2012) menyimpulkan bahwa *cyberloafing* merupakan perilaku karyawan dalam menggunakan berbagai jenis komputer (*desktop*, *cell-phone, tablet, ipad*) baik milik pribadi maupun perusahaan pada jam kerja untuk kegiatan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan. Perilaku c*yberloafing* dapat dipengaruhi karena adanya stresor kerja (*role ambiguity, role conflict, role overload*) dan sanksi organisasi (Blanchard dan Henle, 2008).

Dari penelitian – penelitian terdahulu masih ditemukan beberapa perbedaan hasil penelitian antara variabel konflik peran, *role overload*, *burnout,* dan *cyberloafing* yang masih diperdebatkan antara lain sesuai tabel dibawah.

**Tabel 1.1. *Research Gap***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aghaz dan Sheikh (2016) | *Burnout* terhadap *cyberloafing* | Signifikan terhadap pekerja kantoran. |
| Anindita (2013) | *Role conflict* terhadap *cyberloafing* | Signifikan terhadap pekerja kantoran. |
| *Role overload* terhadap *cyberloafing* | Tidak signifikan terhadap pekerja kantoran. |
| Bacharach et al (1991) | Konflik peran terhadap *burnout.* | Signifikan terhadap insinyur. |
| Tidak signifikan terhadap perawat. |
| Prijayanti (2015) | *Role overload* terhadap burnout | Signifikan terhadappegawai kantoran. |
| Lim (2002) | *Cyberloafing* | *Cyberloafing* memiliki dampak positif pada perusahaan |
| Permatasari (2010) | *Cyberloafing* | *Cyberloafing* memiliki dampak negatif pada perusahaan |

Pegawai di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi cenderung mudah mengalami kebosanan dan kejenuhan dalam bekerja (*burnout*), karena selain pekerjaan yang rutin, mereka juga harus berbagi peran di kantor (konflik peran). Oleh karena itu pegawai cenderung melakukan *cyberloafing* karena dirasa paling mudah untuk menghilangkan kejenuhan dan kelelahan emosional (*burnout*) apalagi dengan didukung dengan tersedianya fasilitas internet di komputer masing – masing.

Berikut ini merupakan data yang diambil di bagian IT PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi yang menunjukan tingginya *cyberloafing*.

**Gambar 1.1. Jumlah sesi pembukaan website**

*Data diambil selama 7 hari sejak tanggal 25 Mei 2017.*

**Gambar 1.2. Jumlah *top traffic data* yang digunakan**

*Data diambil selama 7 hari sejak tanggal 25 Mei 2017.*

Perilaku *cyberloafing* tanpa disadari dapat merugikan perusahaan. Hal ini dikarenakan *cyberloafing* dapat menyebabkan kinerja yang buruk pada pegawai sehingga akhirnya akan merugikan perusahaan. Pegawai akan asyik dalam menggunakan waktu bekerja mereka dengan melakukan hal – hal seperti memainkan *games*, membuka *email* pribadi, *chatting* atau berkomunikasi dengan teman, dan lain - lain. Hal ini yang akhirnya akan memicu prestasi yang buruk bagi perusahaan.

Dari berbagai faktor yang mempengaruhi *cyberloafing*, maka penulis tertarik untuk meneliti pengaruh konflik peran dan *role overload* terhadap *burnout* dan dampaknya ke c*yberloafing* (Studi di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi Semarang).

**TELAAH PUSTAKA**

**1. *Cyberloafing***

*Cyberloafing* merupakan salah satu perilaku kerja menyimpang yang termasuk kedalam kategori penyimpangan produksi. *Cyberloafing* menurut Blanchard dan Henle (2008) didefinisikan sebagai kegiatan menggunakan fasilitas internet dan *email* di tempat kerja yang dengan sengaja dilakukan karyawan untuk membuka situs yang tidak mendukung pekerjaan selama jam kerja. Menurut Askew (2012) *cyberloafing* merupakan perilaku karyawan dalam menggunakan berbagai jenis komputer (*desktop*, *cell-phone, tablet, ipad*) baik milik pribadi maupun perusahaan pada jam kerja untuk kegiatan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *cyberloafing* adalah faktor individual, organisasional, dan situasional (Ozler dan Polat, 2012). Yang termasuk dalam faktor individual adalah persepsi dan sikap, *personal traits*, kebiasaan dan kecanduan pada internet, faktor demografi, keinginan untuk terlibat, dan kode etik personal. Liberman et al (2011) berpendapat bahwa individu yang memiliki sikap positif terhadap komputer memiliki kecenderungan nenggunakan komputer dengan alasan pribadi di tempat (*cyberloafing)*. Individu yang merasa bahwa penggunaan internet dapat memudahkan pekerjaannya, cenderung untuk terlibat dalam perilaku *cyberloafing* (Vitak *et al*, 2011). *Personal traits* seperti rasa malu, kesepian, isolasi, kontrol diri, *self-esteem*, *locus of control* dapat mempengaruhi pola penggunaan internet. Hasil penelitian menunjukkan bahwa individu yang pemalu dan kurang percaya diri cenderung untuk terlibat dalam penggunaan internet. Menurut Vitak et al (2011) hubungan antara kebiasaan *cyberloafing* dapat mempridiksi perilaku individu. Semakin tinggi tingkat kecanduan internet, semakin tinggi pula tingkat penyalahgunaan internet oleh individu. Keyakinan normatif individu mengurangi keinginan individu untuk melakukan *cyberloafing*.

Faktor organisasional meliputi dukungan manajerial, persepsi rekan kerja terhadap norma *cyberloafing*, sikap kerja karyawan yang dipengaruhi faktor lingkungan, serta karakteristik pekerjaan. Tindakan *cyberloafing* merupakan respon emosi karyawan yang merasa gagal terhadap pekerjaannya. Hal ini mengakibatkan sikap kerja karyawan dapat mempengaruhi *cyberloafing* (Liberman et al, 2011).

Faktor situasional memicu munculnya perilaku *cyberloafing*. Adanya kebijakan formal dan saksi organisasi dapat mengurangi perilaku *cyberloafing*. Menurut Blanchard & Henle (2008) bahwa perilaku *cyberloafing* dapat dipengaruhi adanya stresor kerja (konflik peran, ambiguitas peran dan *role overload*), dan sanksi organisasi.

**2. *Burnout***

*Burnout* merupakan sebuah keadaan kelelahan emosional, mental, dan fisik yang disebabkan oleh stres yang berlebihan dan berkepanjangan di dalam pekerjaan (Maslach, 1998). *Burnout adalah* istilah [psikologi](https://id.wikipedia.org/wiki/Psikologi) yang digunakan untuk menggambarkan perasaan gagal atau kelesuan akibat [tuntutan](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Tuntutan&action=edit&redlink=1) yang memberatkan [tenaga](https://id.wikipedia.org/wiki/Tenaga) dan kemampuan individu. Istilah *burnout* diperkenalkan oleh Herbert Freudenberger tahun 1973. Dalam menjelaskan istilah *burnout* ini, Freudenberger memberikan contoh ilustrasi mengenai perasaan seseorang yang mengalami sindrom ini seperti sebuah gedung megah bersama dengan aktivitas di dalamnya kemudian habis terbakar api (*burned –out*) dan yang tampak kerangka luarnya saja setelah terbakar, sama seperti orang yang mengalami *burnout* , dilihat dari luar semuanya baik – baik saja akan tetapi di dalamnya hampa/ kosong seperti gedung yang terbakar yang diilustrasikan tadi. *Burnout* digambarkan seperti saat seseorang berusaha mencoba untuk mencapai tujuan yang tidak realistis kemudian pada akhirnya seseorang tersebut kehabisan energi dan mengalami kondisi hilangnya perasaan tentang dirinya terhadap orang – orang lain (Gehmeyr,1993).

Freudenberger mendefinisikan *burnout* sebagai bentuk kelelahan yang muncul dikarenakan individu yang bekerja terlalu keras (baik waktu dan tenaga), berdedikasi, dan tidak mengutamakan kebutuhan serta keinginan mereka tersebut. (Farber, 1991). Hal tersebut membuat mereka merasakan tekanan – tekanan. Asal tekanan tersebut dari dalam diri mereka sendiri, orang lain di sekitar, *customer*, rekan kerja, dan lain – lain. Tekanan ini akan menimbulkan rasa bersalah sehingga mendorong mereka untuk bekerja makin keras. Apabila kenyataan yang ada tidak mendukung kondisi yang diinginkan maka mereka akan berupaya dengan sekuat tenaga untuk mencapai keinginannya tersebut, sehingga mereka akan mengalami kelelahan dan frustasi apabila keinginannya tersebut belum tercapai.

Menurut Hess (1992), *burnout* bukanlah sebuah penyakit namun merupakan suatu reaksi/ tanggapan atas apa yang diharapan dengan tujuan yang tidak nyata/ realistis terhadap suatu perubahan kondisi yang diharapkan; pekerjaan yang penuh dengan tuntutan emosional, serta tujuan jangka panjang yang sulit diraih. Menurut Maslach, sumber utama munculnya *burnout* yaitu dikarenakan stres yang berkembang secara simultan. Faktor lingkungan kerja juga sangat berpengaruh munculnya *burnout*.

3. Konflik Peran

Pengertian konflik peran menurut Robbins (2001) adalah sebuah keadaan dimana seseorang dihadapkan pada *role expectation* yang berbeda. Menurut Wolfe dan Snoek (1962), konflik peran muncul dikarenakan adanya dua atau beberapa perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan, pelaksanaan salah satu perintah akan mengabaikan perintah yang lainnya. Atau dapat disimpulkan konflik peran sebagai ketidakcocokan diantara harapan yang terkait dengan suatu peran dalam kondisi yang ekstrim dan kehadiran beberapa harapan peran akan sangat bertolak belakang sehingga peran yang lain tak dapat dijalankan. Munculnya konflik peran dikarenakan adanya ketidaksesuaian tekanan peran (Bamber et al, 1989).

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi konflik peran terhadap hubungan komitmen organisasi. Stres akibat tuntutan peran dan ketidakpastian dalam pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja dan akan meningkatkan ketegangan, *turn over* ke perusahaan lain, dan mengurangi komitmen (Lambert et al, 2007).

Konflik peran dapat didefinisikan sebagai konflik yang terjadi dikarenakan seseorang menjalankan perannya secara bersamaan sehingga akan menyebabkan tak terpenuhinya salah satu peran dikarenakan pemenuhan peran lain.

Berikut adalah tipe-tipe konflik peran menurut Khan et al. (1964), antara lain sebagai berikut:

1. Konflik intra pengirim (*intrasender conflict*)

*Intrasender conflict* muncul akibat seseorang atasan yang memberikan tugas/ tanggung jawab yang tidak sesuai pada anak buahnya.

1. Konflik antar pengirim (*intersender conflict*)

*Intersender conflict* ditimbulkan karena adanya perbedaan ekspektasi dari satu orang atau kelompok yang mengalami benturan dengan ekspektasi orang/ kelompok lain. Contoh: seorang atasan memberikan wewenang kepada supervisor untuk dapat mempercepat proses produksi. Dalam hal ini dijelaskan setiap usaha dalam menaati perintah tersebut akan menimbulkan kesulitan/ rintangan.

1. Konflik orang - peranan (*person-role conflic*t)

Konflik ini muncul ketika adanya tuntutan peran untuk melaksanakan pekerjaan yang bertentangan dengan nilai - nilai individu yang dianutnya. Contoh: seorang pegawai yang diutus untuk memberi uang suap pada seorang pejabat daerah tertentu, seorang pegawai akan merasa jika tugas tersebut merupakan suatu tugas yang sangat tidak etikal, namun disisi lain pertimbangan akan jenjang karirnya akan membuat pegawai tersebut harus melakukan tindakan tersebut.

1. *Role Overload Conflict*

Suatu kondisi yang muncul ketika seorang individu menghadapi suatu tugas/ perintah dari atasan yang mustahil untuk diselesaikannya dalam jangka waktu dan dalam batas kualitas yang ditentukan.

1. *Role Ambiguity*

Dalam keadaan seperti ini muncul ketika seseorang memperoleh suatu informasi yang tidak lengkap dan tidak jelas mengenai tanggung jawabnya dalam pekerjaannya tersebut. Oleh sebab itu seseorang tidak dapat mengetahui yang harus dilakukan.

1. Konflik antar peranan (*inter - role conflict*)

*Inter - role conflict* timbul ketika berbagai macam peran yang dijalankan oleh seseorang sehingga menimbulkan munculnya tuntutan yang berlainan.

**4. *Role Overload***

Terdapat 2 pengertian dari *role overload* yaitu beban peran kualitatif dan beban peran kuantitatif. Beban peran kualitatif ketika seorang individu merasa bahwa keahlian yang dimilikinya tidak dapat memenuhi tuntutan yang ditugaskan, sedangkan beban peran kuantitatif terjadi ketika seorang individu mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas dalam waktu yang sudah ditetapkan (Bhanugopan dan Fish 2006). *Role overload* menurut Abraham (1997) merupakan suatu konflik yang berasal dari suatu keharusan yang mana merupakan suatu ekspektasi jika seseorang dapat melakukan suatu tugas dengan adanya batasan waktu yang mungkin sulit untuk di selesaikan. *Role overload* atau beban berlebih merupakan ketidakmampuan karyawan menyelesaikan tugasnya karena standar hasil yang terlalu tinggi, dan penyelesaian tugas dengan penyediaan waktu yang tidak cukup (Barney & Griffin dalam Permatasari, 2010).

*Role overload* terjadi ketika seseorang karyawan memiliki banyak tugas yang harus diselesaikan dibawah tekanan dan waktu yang terbatas sehingga tidak sesuai dengan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas tersebut. Ketika terlalu banyak pekerjaan akan menyebabkan kelelahan fisik dan mental, bahkan kejenuhan dan stress akibat beban pekerjaan, apalagi merasa kemampuan pribadi tidak dapat menyelesaikan tuntutan tugas sehingga timbulah *burnout*. *Role overload* dapat menyebabkan hasil yang negatif dalam bekerja seperti *turnover* (Issaksson & Johansson, 2003) dan ketegangan yang mencakup ketidakpuasan dalam bekerja dan kegelisahan (Henle & Blanchard, 2008).

**METODE**

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi di Semarang sebanyak 150 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan cara sensus*.* Alat analisis yang digunakan adalah SEM *(Structural Equal Modeling)****.***

Menurut Hair et al (1995) dalam Ghozali (2014) terdapat tujuh langkah dalam melakukan tahapan pemodelan dan analisis struktural. Berikut adalah 7 langkah penggunaan SEM dengan software AMOS 22.0, yaitu Mengembangkan Model Berdasarkan Teori pada tahap ini harus melakukan telaah pustaka untuk mendapatkan model teoritis yang akan dikembangkan dengan menggunakan alat analisis SEM, Tahap kedua Melakukan Penyusunan *Path Diagram* (Diagram Jalur), Tahap ketigaMelakukan Penyusunan Persamaan Struktural, Tahap Keempat Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model yang Diusulkan, Kelima Masalah Identifikasi Model Struktural, Keenam dan Ketujuh Evaluasi kriteria atau *Goodness of Fit*dan Interpretasi dan Modifikasi Model.

**PEMBAHASAN**

Konflik peran terbukti memiliki pengaruh paling besar terhadap *cyberloafing* . Hal tersebut dibuktikan dari loading faktor yang lebih besar dibandingkan faktor – faktor yang lain. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Anindita (2013), Henle dan Blanchard (2008), Permatasari (2010) yang menunjukan bahwa adanya pengaruh konflik peran terhadap *cyberloafing*.

Selain itu juga dapat dijelaskan dari situasi di lapangan berdasarkan jawaban responden tentang indikator pernyataan kuesioner konflik peran yang cukup tinggi, yaitu :

Responden sering melakukan pekerjaan yang dilakukan dengan cara yang berbeda – beda.

Responden sering mengesampingan suatu aturan supaya pekerjaan yang dilakukan cepat terselesaikan.

Konflik peran yang terjadi di lingkungan PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi berpengaruh terhadap perilaku *cyberloafing*. Setiap pegawai selain mengerjakan tugas – tugas rutin juga mengerjakan tugas – tugas tim. Banyak pegawai yang mengalami kebingungan dalam berbagi peran dalam perusahaan. Dalam hal ini mereka menjadi mencari suatu pelampiasan untuk mengatasi konflik peran yang terjadi, sehingga mereka cenderung melakukan perilaku *cyberloafing* yaitu penggunaan fasilitas internet untuk kepentingan pribadi. Untuk mengurangi permasalahan tersebut perusahaan seharusnya lebih menata kembali program – program kerja seperti mengatur kembali *planning* mingguan, bulanan, dan semesteran yang sesuai dengan kompetensi dan kapasitas pegawai sehingga dapat mengurangi konflik peran yang dialami pegawai. Langkah – langkah ini selain dapat mengurangi konflik peran sendiri, nantinya juga akan mengurangi perilaku cyberloafing. Selain itu juga akan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang berarti meningkatkan kinerja perusahaan secara lebih lanjut.

*Role overload* tidak berpengaruh terhadap *cyberloafing* di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi, hal ini dikarenakan bahwa dengan banyaknya tugas ,karyawan PLN Pusmankon sangat sibuk dengan tuntutan pekerjaan yang mengharuskan mereka untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu dan kualitas yang dtentukan. Hal ini sesuai dengan penelitian Henle dan Blanchard (2008), Permatasari (2010) yang menunjukan bahwa *role overload* tidak berpengaruh terhadap perilaku *cyberloafing*.

*Role overload* yang tinggi memang tidak akan menyebabkan perilaku *cyberloafing*. Karena pegawai akan merasa sibuk dan bahkan tidak memiliki waktu untuk memikirkan hal – hal lain diluar pekerjaannya. Akan tetapi dengan tingginya beban pekerjaan akan menyebabkan seorang pengawai akan mengalami stres yang berkepanjangan dan nantinya akan berlanjut menjadi *burnout*. Stres ini nantinya akan membuat pegawai menjadi mudah letih, sakit, dan tertekan. Penurunan kinerja pegawai pun menjadi dampaknya sehingga berkaitan dengan keberlangsungan perusahaan. Maju mundurnya sebuah perusahaan tergantung sumber daya manusia di dalamnya. Oleh karena itu sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia yang berada di dalamnya. Salah satunya adalah dengan membuat karyawan merasa nyaman dan produktif dalam bekerja. Dalam melakukan pekerjaan, seharusnya perusahaan lebih memperhatikan lagi apakah pekerjaan tersebut sesuai dengan kemampuan pegawainya tersebut dan apakah tenggat waktu yang ditentukan sesuai atau tidak. Jangan sampai karena hanya untuk memperoleh keuntungan semata, perusahaan mengabaikan pegawainya. Hal ini sangat penting karena dapat menentukan keberlangsungan hidup perusaahan.

Konflik peran berpengaruh positif terhadap *burnout* di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi. Hasil ini sesuai dengan penelitian Bacharach et al (1991) yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap burnout. Sesuai dengan situasi di lapangan berdasarkan jawaban responden tentang indikator konflik peran yang yang cukup tinggi sebagai berikut :

1. Responden sering melakukan pekerjaan yang cenderung diterima oleh satu pihak tetapi tidak diterima oleh pihak lain.
2. Responden sering bekerja dengan arahan yang tidak pasti atau tidak jelas.

Konflik peran yang tinggi akan mengakibatkan seseorang mengalami kelelahan emosional sehingga melakukan tindakan – tindakan untuk menghilangkan kepenatan atau kelelahan emosional yang terjadi. Konflik peran ini nantinya akan membuat seorang pegawai menjadi bingung dan tertekan sehingga nantinya ia akan mengalami *burnout*. *Burnout* ini apabila tidak diatasi akan menimbulkan efek samping yang sangat besar bagi perusahaan.

Dalam melakukan pekerjaan seseorang harus dapat bekerja dengan produktif. Bekerja dengan produktif ini hanya bisa dicapai apabila lingkungan sekitar mendukung kerja karyawan. Antara lain karyawan tidak tertekan atau mengalami pertentangan dalam melakukan tugasnya. Apabila seseorang mengalami kebingungan akan tugasnya (konflik peran), maka orang tersebut akan mengalami stres dan nantinya akan berlanjut ke suatu kondisi yang disebut *burnout*.

Pentingnya pengaturan program – program kerja di kantor supaya karyawan menjadi lebih fokus dalam bekerja. Selain itu kegiatan – kegiatan penyegaran harus dilakukan secara rutin untuk mengurangi kejenuhan dan kelelahan emosional yang terjadi pada pegawai seperti kegiatan hobi yang rutin diselenggarakan, kegiatan olahraga, *employee gathering*, dan lomba – lomba hiburan yang dilakukan pada *event* tertentu.

Pegawai yang terhindar dari *burnout* adalah pegawai yang dapat bekerja optimal dan produktif yang berarti menjadi keuntungan sendiri bagi sebuah perusahaan.

*Role overload* berpengaruh positif terhadap *burnout* PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi. Hasil ini sesuai dengan penelitian Prijayanti (2015) ,Yagil et al(2008) yang menyatakan bahwa *role overload* berpengaruh positif terhadap burnout. Dengan banyaknya pekerjaan yang dituntut dengan batasan kualitas dan waktu yang ditentukan menyebakan karyawan PLN Pusmankon mengalami kelelahan emosional atau *burnout*. Hal ini sesuai dengan jawaban responden tentang penyataan kuesioner *role overload* yang tinggi , yaitu :

1. Responden sering mendapatkan tugas lain sebelum tugasnya selesai
2. Responden sering mengerjakan tugas yang melebihi kemampuannya.

*Role overload* atau kelebihan beban pekerjaan merupakan salah satu penghambat dalam kemajuan perusahaan. Seseorang yang mengalami role overload akan merasa sangat letih dan stres kemudian berlanjut menjadi burnout. *Burnout* sendiri merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami kelelahan emosional. *Burnou*t ini nantinya akan mengarah kepada suatu tindakan yang dilakukan pegawai di luar kepentingan perusahaan. Seperti membuka artikel, *chatting*, *game online*, belanja *online* selama jam kerja. Perilaku *cyberloafing* ini nantinya akan menurunkan kinerja pegawai dan akan berbahaya bagi keberlangsungan perusahaan. Perusahaan sebaiknya melakukan kembali koreksi kerja dengan melihat planning kerja mingguan, bulanan, dan semesteran. Apakah suatu pekerjaan tersebut bisa diselesaikan dengan target waktu dan kualitas yang ditentukan, apakah jumlah karyawan memadai dalam melakukan pekerjaan tersebut, apakah pekerjaan tersebut sesuai dengan kompetensi masing – masing pegawainya. Hal ini perlu dilakukan karena pentingnya peran sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan. Dengan adanya pengkajian kembali, karyawan akan merasa tidak tertekan dan mereka dapat meningkatkan kinerja mereka, yang artinya meningkatkan kinerja perusahaan secara lebih lanjut.

*Burnout* berpengaruh positif terhadap *cyberloafing* PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi. Hasil ini sesuai dengan penelitian Aghaz dan Sheikh (2016) yang menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh positif terhadap *cyberloafing*. Hal ini sesuai dengan jawaban responden tentang penyataan kuesioner burnout yang tinggi , yaitu :

1. Responden sering merasa putus asa dengan pekerjaan yang tidak bisa diselesaikan dengan baik
2. Responden sering mengalami kelelahan (fisik) setelah selesai bekerja
3. Responden sering merasa tidak yakin dalam melakukan suatu pekerjaan

*Burnout* merupakan suatu bentuk kelelahan emosional atau kejenuhan yang akan membuat seseorang untuk melakukan sesuatu kegiatan untuk mengurangi kejenuhan tersebut. Salah satu tindakan tersebut adalah perilaku *cyberloafing*. *Burnout* sendiri merupakan suatu bentuk kelelahan emosional dimana ciri – cirinya sebagai berikut : sering merasa putus asa, kelelahan fisik, dan tidak yakin dalam melakukan suatu pekerjaan. *Burnout* ini nantinya akan menyebabkan *cyberloafing*, suatu tindakan menggunakan fasilitas internet kantor untuk kepentingan pribadi selama jam kerja. *Cyberloafing* ini apabila dibiarkan akan berdampak buruk teradap kinerja pegawai dan nantinya akan mempengaruhi keberlangsungan perusahaan.

Perusahaan sebaiknya membuat kegiatan – kegiatan penyegaran yang dapat membantu para pegawai untuk dapat meminimalkan *burnout*. Kegiatan – kegiatan penyegaran harus dilakukan rutin supaya kejenuhan yang terjadi di dalam pekerjaan dapat berkurang. Salah satu contoh kegiatan penyegaran adalah *family* gathering, senam bersama, perkumpulan hobi, dan sebagainya. Pegawai yang sehat dan bugar baik secara fisik dan mental akan dapat bekerja secara optimal. Sehingga akan dapat meningkatkan kinerja pribadi dan nantinya membantu perusahaan untuk mendapatkan prestasi yang cemerlang.

**KESIMPULAN**

*Konflik Peran* memiliki pengaruh paling besar terhadap timbulnya *cyberloafing* dibandingkan *burnout*. Seseorang yang mengalami konflik peran yang tinggi akan cenderung melakukan perbuatan c*yberloafing* yaitu menggunakan fasilitas internet demi kepentingan sendiri dalam jam kerja.*Role overload* tidak berpengaruh terhadap timbulnya *cyberloafing*. Seseorang yang mengalami *role overload* yang tinggi tidak akan melakukan perbuatan *cyberloafing*. Konflik peran berpengaruh terhadap timbulnya *burnout*. Semakin tinggi konflik peran yang dialami oleh pegawai maka akan semakin menimbulkan *burnout* yaitu suatu bentuk kelelahan emosional. *Role overload* berpengaruh terhadap timbulnya *burnout*. Seorang karyawan yang memiliki *role overload* yang tinggi akan semakin mengalami suatu bentuk kelelahan emosional atau *burnout*. *Burnout* berpengaruh terhadap timbulnya *cyberloafing*. Semakin tinggi *burnout* yang dialami seseorang maka tingkat perbuatan *cyberloafing* akan tinggi.

**SARAN**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang akan dipaparkan berikut ini. Penelitian ini tidak mempertimbangkan kebiasaan seseorang dalam kehidupan sosialnya sehari – hari, penelitian hanya menganalisa masalah *cyberloafing* dari sudut pandang yaitu dari sudut pandang karyawan yang melakukan pekerjaan sehari – hari di kantor, namun tidak menggali dari perspektif lain misalnya jajaran petinggi perusahaan/ manajemen puncak atau dari sudut pandang para pekerja, penelitian hanya menggunakan sampel dari karyawan yang memiliki *job desk* di dalam kantor dan tidak menggunakan sampel dari karyawan yang bekerja di lapangan sehingga tidak dapat menggambarkan atau memprediksi masalah *cyberloafing* karyawan secara keseluruhan dalam suatu perusahaan.

Pada agenda penelitian yang akan data yang diharapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut penelitian mendatang dapat dilakukan dengan mempertimbangkan kebiasaan seseorang, penelitian mendatang dilakukan tidak hanya dari satu sudut pandang karyawan di kantor saja, melainkan dianjurkan sekaligus dari sudut pandang karyawan yang lainnya misalnya petinggi perusahaan, karyawan di lapangan, dan lain – lain, penelitian mendatang dapat menggunakan sampel tidak hanya dari bagian kantor saja melainkan dapat juga menggunakan sampel dari unit kerja lapangan sehingga dapat lebih menggambarkan atau memprediksi masalah *cyberloafing* karyawan secara keseluruhan dalam suatu perusahaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abraham, R. (1997). Thinking styles as moderators of role stressor-job satisfaction relationships. *Leadership & Organization Development Journal*, *18*(5), 236-243.

Aghaz, A., & Sheikh, A. (2016). Cyberloafing and job burnout: An investigation in the knowledge-intensive sector. *Computers in Human Behavior*, *62*, 51-60.

Askew, Kevin Landon .2012. The relationship Between Cyberloafing and Task Performance and an Examination of Theory of Palnned Behavior as a Model of Cyberloafing. University of South Florida . Dissertation

Bhanugopan, R., & Fish, A. (2006). An empirical investigation of job burnout among expatriates. *Personnel Review*, *35*(4), 449-468.

Blanchard, Anita L & Christine A Henle . 2008. Correlates of Different Form of cyberloafing : The role of norm and external locus of control. Computers in human behaviour 24 (2008) 1067 – 1084.

Bolino, Mark C & William H Turnley.2005. The Personal Costs of citeenship behaviour : The Relationsip Between Individual Initiative and Role Overload, Job Stress, and Work Family Conflict. Journal of Applied Pschology .Vol.90, No.4, 740-748.

Farber. (1985). *The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior*.Vol.2,99-113.

Farber, B. A. (1991). *Crisis in education: Stress and burnout in the American teacher*. Jossey-Bass.

Ferdinand, A. (2002). SEM dalam Penelitian Manajemen: Edisi 2. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Semarang*.

Freudenberger, H. J., & Richelson, G. (1981). *Burn-out: The high cost of high achievement*. Bantam Books.

Gehmeyr A. (1993). Burnout. http://www.anbg.gov.au/fun/burnout.html. (14 Aug 2000).

Ghozali, Imam.(2016). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24( Edisi 7)* .Semarang: Universitas Diponegoro.

Gruys, Mellisa & Paul R Sackett.2003 *. Investigating the dimensionality of counterproductive work behaviour*. International Journal of selection and assesment vol 11 no 1.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (Vol. 7). Upper Saddle River, NJ: Pearson.

Henle, C. A., & Blanchard, A. L. (2008). The interaction of work stressors and organizational sanctions on cyberloafing. *Journal of Managerial Issues*, 383-400.

Herdiati, Meilisa Fani.2014. Pengaruh Stressor Kerja dan Persepsi Sanksi Organisasi Terhadap Perilaku Cyberloafing di Universitas Jember. Universitas Jember.

Isaksson, K., & Johannson, G. (2003). Managing older employees after downsizing. *Scandinavian Journal of Management*, *19*(1), 1-15.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity.

King, L., King, D., Leskin, G., & Foy, D. (1995). The Los Angeles Symptom Checklist: A self-report measure of posttraumatic stress disorder. Assessment, 2, 1–17.

Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Griffin, M. L. (2007). The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice*, *35*(6), 644-656.

Liberman, Benjamin et al. 2011. Employee job attitudes and organizational characteristic as predictors of cyberloafing. Computers in human behavior 27(2011)2192-2199

Lim, V. K., & Chen, D. J. (2012). Cyberloafing at the workplace: gain or drain on work?. *Behaviour & Information Technology*, *31*(4), 343-353.

Luthans, Fred.(2005). *Perilaku organisasi, Edisi Sepuluh*, Diterjemahkan oleh : Vivin Andhika Yuwono; Shekar Purwanti; Th.Arie Prabawati; dan Winong Rosari. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. *Theories of organizational stress*, *68*

Maslach, Christina & Susan E Jackson.1981. The Measurement of Experienced Burnout. Journal Of Occupational Behaviour. Vol. 2, 99 -113

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, *52*(1), 397-422.

Ozler, Derya Ergun and Polat Gulcin.2012. *Cyberloafing Phenomenon In Organizations : Determinants and Impacts*. International Journal of Business and goverment studies .Vol 4, No.2, 2012 ISSN :2146-0744

Pines, A., & Aronson, E. 1983. Combatting burnout. *Children and Youth Services Review*, *5*(3), 263-275.

Pines, Ayala & Ditsa Kafry .1978. Occupational tedium in social service. National Association of Social Workers

Permatasari, M. (2010). *Pengaruh work stressorpada perilaku cyberloafingkaryawan dengan sanksi organisasi sebagai pemoderasi (Studi pada PT. PLN (PERSERO) APJ SURAKARTA)* , Universitas Sebelas Maret).

Prijayanti, Isnia.2015*. Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout pada Karyawan PT X*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Robbins,Stephen.P. (2006) .*Perilaku Organisasi* (Drs.BenjaminMolan) , Edisi Bahasa Indonesia,Klaten:PT Intan Sejati.

Schaufeli, W. B., Maslach, C. E., & Marek, T. E. (1993). *Professional Burnout: recent developments in theory and research*. Taylor & Francis.

Thanacoody, P.R., Bartram, T., dan Casimir, G. (2009), *The Effect of Burnout and Supervisory Social Support on the Relationship between Work-Family Conflict 8 and Intention to Leave*, Journal of Health Organization and Management, Vol. 23, No. 1, hal. 53-69.

Vitak, J., Crouse, J., & LaRose, R. (2011). Personal *Internet use at work :Understanding cyberslacking*. Computers in Human Behavior, 27, 1751– 1759.

Virick, M., Lilly, J., & Casper, W. (2007), *Doing more with less: An analysis of work life balance among layoff survivors*, Journal of Career Development International. Vol. 12, No 5.

Wolfe, D. M., & Snoek, J. D. (1962). *A study of tensions and adjustment under role conflict*. Journal of Social Issues, 18(3), 102-121.

Yagil, D., Luria, G., dan Gal, I. (2008), *Stressors and resources in customer service roles: Exploring the relationship between core selfevaluations and burnout*, International Journal of Service Industry Management, Vol. 19, No. 5, hal. 575-595.