

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

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*, dan *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 *cyberloafing* 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**

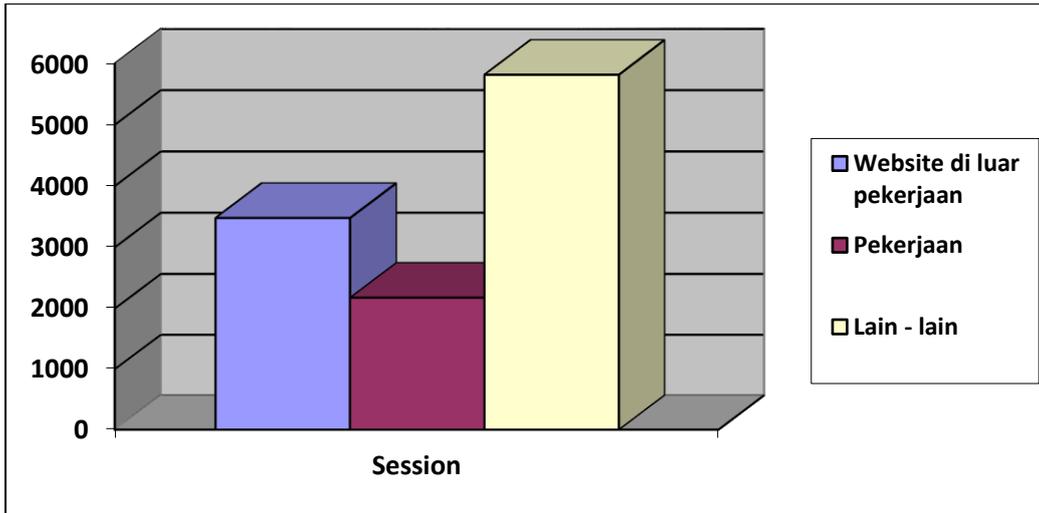
Aghaz dan Sheikh (2016)	<i>Burnout</i> terhadap <i>cyberloafing</i>	Signifikan terhadap pekerja kantor.
Anindita (2013)	<i>Role conflict</i> terhadap <i>cyberloafing</i>	Signifikan terhadap pekerja kantor.

	<i>Role overload</i> terhadap <i>cyberloafing</i>	Tidak signifikan terhadap pekerja kantoran.
Bacharach et al (1991)	Konflik peran terhadap <i>burnout</i> .	Signifikan terhadap insinyur.
		Tidak signifikan terhadap perawat.
Prijayanti (2015)	<i>Role overload</i> terhadap <i>burnout</i>	Signifikan terhadap pegawai kantoran.
Lim (2002)	<i>Cyberloafing</i>	<i>Cyberloafing</i> memiliki dampak positif pada perusahaan
Permatasari (2010)	<i>Cyberloafing</i>	<i>Cyberloafing</i> 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.

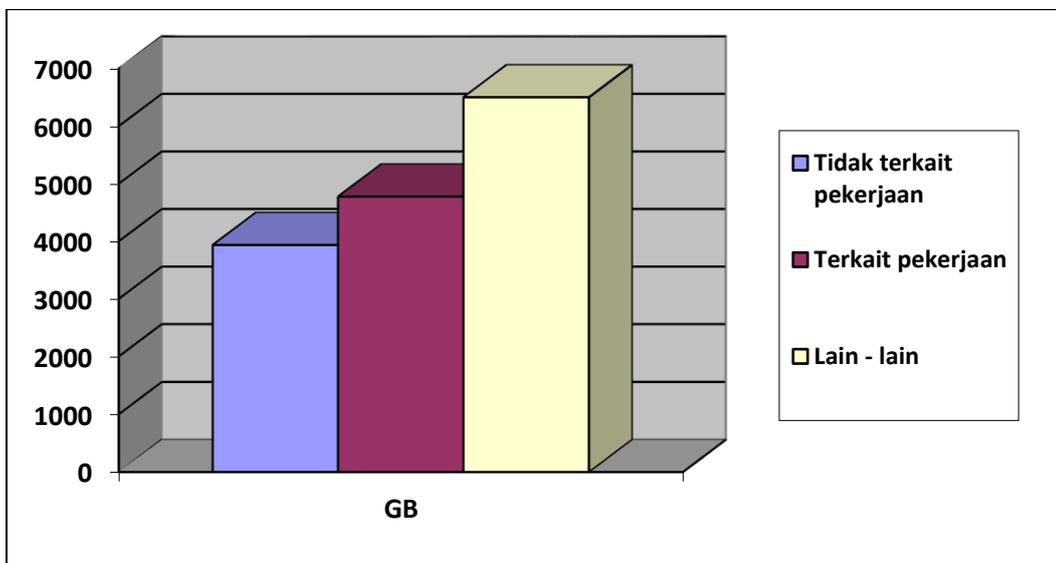
Berikut ini merupakan data yang diambil di bagian IT PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi yang menunjukkan tingginya *cyberloafing*.

**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 *cyberloafing* (Studi di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi Semarang).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari uraian di atas disampaikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia perlu ditingkatkan karena berpengaruh terhadap peningkatan perkembangan perusahaan. Masalah yang terjadi pada PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi yaitu adanya konflik peran di dalam pekerjaan dan pekerjaan yang rutin serta yang terlalu banyak (*role overload*) sehingga akan menimbulkan kelelahan emosional (*burnout*) yang kemudian akan memicu perilaku *cyberloafing*, apalagi didukung dengan fasilitas komputer yang terhubung dengan internet. Perilaku *cyberloafing* cukup tinggi (sesuai data yang telah diperoleh dari bagian IT), kebanyakan para pegawai PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi melakukan *cyberloafing* untuk mengurangi *burnout* yang disebabkan oleh konflik peran dan *role overload*. Hal ini menjadi menarik untuk diteliti kembali.

Beberapa penelitian tentang konflik peran, *role overload*, *burnout* dan *cyberloafing* pernah dilakukan. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda - beda dan masih menjadikan perdebatan. Penelitian Yagil et al (2008) menunjukkan konflik peran dan *role overload* sebagai pemicu *burnout* dan kepuasan kerja. Hal ini seperti penelitian Pines dan Kafry dalam Lambert et al (2015), *burnout* dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang kurang baik, kurangnya dukungan dari atasan, adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja, konflik peran, ambiguitas peran dan lain-lain. Namun

berbeda halnya dengan penelitian Bacharach dalam Nurdiana (2013) menyatakan konflik peran dan *role overload* berpengaruh terhadap *burnout* pada insinyur, tetapi tidak berpengaruh pada perawat. Dari masalah tersebut diatas, didapatkan masalah penelitian bagaimana menurunkan *cyberloafing* dengan melihat konflik peran, *role overload*, dan *burnout*?

Berdasarkan perumusan masalah tersebut maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap *burnout* di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi?
2. Apakah *role overload* berpengaruh terhadap *burnout* di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi?
3. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap *cyberloafing* di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi?
4. Apakah konflik peran dan *role overload* berpengaruh terhadap *cyberloafing* di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi?
5. Apakah konflik peran dan *role overload* berpengaruh terhadap *burnout* dan dampaknya ke *cyberloafing* di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh masukan dan data tentang konflik peran dan *role overload* terhadap *burnout* dan dampaknya ke *cyberloafing*, dimana data yang diperoleh akan dipergunakan sebagai bahan pendukung dalam menganalisa permasalahan diatas sehingga diketahui kaitan yang terjadi antara variabel-variabel dalam penelitian ini. Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis dan menguji pengaruh adanya keterlibatan konflik peran terhadap *burnout* di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi Semarang.
2. Menganalisis dan menguji pengaruh adanya keterlibatan *role overload* terhadap *burnout* di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi Semarang.
3. Menganalisis dan menguji pengaruh adanya keterlibatan *burnout* terhadap *cyberloafing* di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi Semarang.
4. Menganalisis dan menguji pengaruh adanya keterlibatan konflik peran dan *role overload* terhadap *cyberloafing* di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi Semarang.
5. Menganalisis dan menguji pengaruh adanya keterlibatan konflik peran dan *role overload* terhadap *burnout*, serta dampaknya ke *cyberloafing* yang dilakukan pegawai di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi Semarang.

### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memperoleh beberapa manfaat antara lain:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti serta dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang konflik peran, *role overload* terhadap *burnout*, serta pengaruhnya terhadap *cyberloafing*.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada PLN Pusmankon tentang pengaruh konflik peran dan *role overload* terhadap *burnout* yang bisa dialami pegawai sehingga mengakibatkan perilaku *cyberloafing*.

## **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian pendahuluan berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penelitian ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Pada bagian tinjauan pustaka berisi landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan dan perumusan hipotesis, dan kerangka pikir dalam penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bagian metode penelitian berisi populasi dan sampel, metode pengumpulan data, penjelasan analisis data dalam penelitian ini.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian hasil analisis berisi statistik deskriptif, uji validitas, reliabilitas, uji SEM, uji hipotesis, dan pembahasan dalam penelitian ini.

### **BAB V KESIMPULAN**

Pada bagian penutup berisi kesimpulan, implikasi kebijakan, saran dalam penelitian ini.

