

Pengaruh *Work Family Conflict* Dan Beban Kerja Terhadap *Burnout* dan Dampaknya Pada *Cyberloafing* (Studi Pada PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi)

Wenefrida Ardhian Ayu Hardiani

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia
(STIEPARI) Semarang

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 *work family conflict* dan beban kerja. 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 *work family conflict*, beban kerja, 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. *Work family conflict* berpengaruh signifikan pada *cyberloafing*, beban kerja tidak berpengaruh terhadap *cyberloafing*, *work family conflict* dan *burnout* berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, serta *burnout* berpengaruh signifikan terhadap *cyberloafing*. Upaya untuk menurunkan tingkat *cyberloafing* maka diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Pengelolaan sumber daya manusia ini termasuk untuk menghindari *work family conflict*, beban kerja, dan *burnout* yang mempengaruhi *cyberloafing*.

Kata kunci : *Cyberloafing*, Beban kerja, *Burnout*, *Work family conflict*, Pengelolaan SDM

Abstract. *Cyberloafing* is one of the counterproductive behaviors of employees using mobile phones and office internet facilities for personal use during working hours. *Cyberloafing* behavior is caused by one of them psychological conditions of employees, namely *burnout*. The cause of this *burnout* is due to *work family conflicts* and workloads. If *cyberloafing* behavior continues to be done later it will hamper employee productivity and ultimately will have a negative impact on the company. The research problem in this study is how to reduce *cyberloafing* by looking at *work family conflicts*, workloads, and *burnout*. The sample of this study was 150 respondents. Determination of the sample is done by census technique. Respondents in this study were employees of PT PLN (Persero) Semarang Construction Management Center. The analytical tool used is *Structural Equation Modeling* (SEM) in the AMOS 22 program. Based on the five research hypotheses tested, there were

four hypotheses that were accepted. Work family conflict has a significant effect on cyberloafing, workload does not affect cyberloafing, work family conflict and burnout have a significant effect on burnout, and burnout has a significant effect on cyberloafing. Efforts to reduce the level of cyberloafing will require good human resource management. Human resource management is included to avoid work family conflicts, workloads, and burnouts that affect cyberloafing.

Keywords: *Cyberloafing, Workload, Burnout, Work family conflict, HR Management*

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 *work family conflict* dan beban kerja.

Work family conflict terjadi ketika ada ketidaksesuaian antara peran yang satu dengan peran lainnya (*inter-role conflict*) dimana terdapat tekanan yang berbeda antara peran di keluarga dan di pekerjaan (Howard, 2008). *Work family conflict* dapat menimbulkan ketidaknyamanan/ kejenuhan dalam bekerja (*burnout*), sehingga menimbulkan perilaku-perilaku menyimpang yang dapat menurunkan kinerja. *Work family conflict* dan beban kerja dapat memicu adanya *burnout*. Hasil penelitian oleh Fassa (2015) menunjukkan bahwa *work family conflict* merupakan prediktor *burnout*. *Work family conflict* dapat terlihat dari gejala psikologis seperti gelisah, cemas, merasa bersalah, dan frustrasi (Burke & Greenglass, 1986). Lambert (2010) menyimpulkan bahwa konsekuensi *work family conflict* adalah *burnout*. Artinya *work family conflict* mempunyai pengaruh kuat pada stres yang akhirnya memicu *burnout*. Selain *work family conflict*, *burnout* juga dapat dipicu oleh adanya beban kerja.

Menurut Bolino dan Turnley (2005) menyatakan bahwa beban kerja 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 *beban kerja* 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 *beban kerja* 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, work family conflict, ambiguitas peran, *beban kerja*, 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 *cyberloafing* dapat dipengaruhi karena adanya stresor kerja (*role ambiguity*, *role conflict*, *beban kerja*) dan sanksi organisasi (Blanchard dan Henle, 2008).

Dari penelitian – penelitian terdahulu masih ditemukan beberapa perbedaan hasil penelitian antara variabel *work family conflict*, *beban kerja*, *burnout*, dan *cyberloafing* yang masih diperdebatkan antara lain sesuai tabel dibawah.

Tabel 1.1. Research Gap

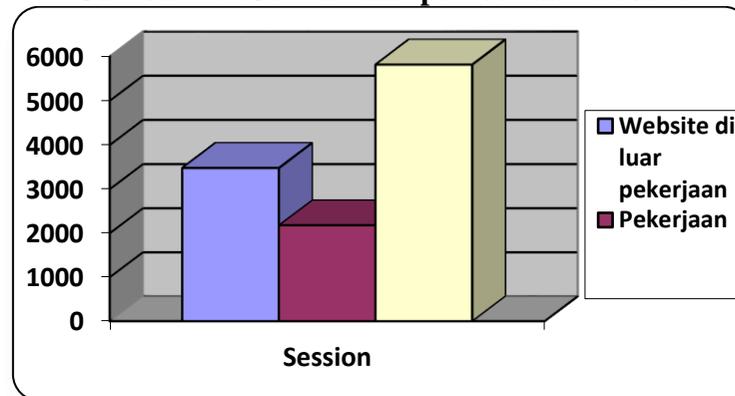
Aghaz dan Sheikh (2016)	<i>Burnout</i> terhadap <i>cyberloafing</i>	Signifikan terhadap pekerja kantoran.
Anindita (2013)	<i>Role conflict</i> terhadap <i>cyberloafing</i>	Signifikan terhadap pekerja kantoran.
	<i>Beban kerja</i> terhadap <i>cyberloafing</i>	Tidak signifikan terhadap pekerja kantoran.
Romapurnamasari (2015)	<i>work family conflict (private demands)</i> terhadap <i>cyberloafing</i>	Signifikan terhadap pekerja kantoran.
Fassa (2015)	<i>Work family conflict</i> terhadap <i>burnout</i> .	Signifikan terhadap guru sekolah
Prijayanti (2015)	<i>Beban kerja</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 dan rumah (*work family conflict*). 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.

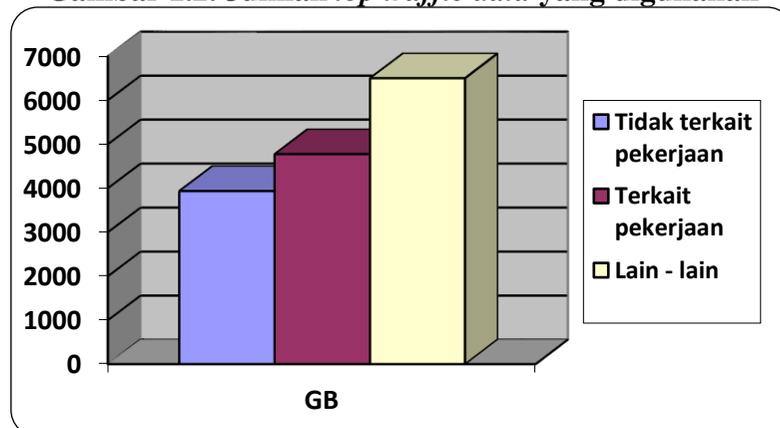
Berikut ini merupakan data yang diambil di bagian IT PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi yang menunjukkan tingginya *cyberloafing*.

Gambar 1.1. Jumlah sesi pembukaan website



Data diambil selama 7 hari

Gambar 1.2. Jumlah top traffic data yang digunakan



Data diambil selama 7 hari

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 *work family conflict* dan beban kerja terhadap *burnout* dan

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

KAJIAN TEORI

Cyberloafing

Cyberloafing merupakan salah satu perilaku kerja menyimpang yang termasuk ke dalam 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 menggunakan 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 memprediksi 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* (Lieberman et al, 2011).

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

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 yang digunakan untuk menggambarkan perasaan gagal atau kelesuan akibat tuntutan yang memberatkan 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 frustrasi apabila keinginannya tersebut belum tercapai.

Menurut Hess (1992), *burnout* bukanlah sebuah penyakit namun merupakan suatu reaksi/ tanggapan atas apa yang diharapkan 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*.

Work Family Conflict

Beberapa literatur telah mendefinisikan terkait dengan *work family conflict*. Ketika seorang karyawan mempunyai ketidakcocokan peran antara pekerjaan dan keluarga antara satu dengan yang lain, sering disebut dengan *work family conflict*. Hadirnya peran pekerjaan didalam keluarga menjadikan sulit untuk menjalankan kewajiban dalam peran keluarga. Kesulitan tersebut menjadikan peran yang saling bertentangan dalam berbagai bidang pekerjaan. *Work family conflict* yang berlebihan menimbulkan efektifitas dan efisiensi pekerjaan kurang optimal. Ada 2 (dua) arah dalam konflik pekerjaan keluarga, yaitu konflik pekerjaan pada keluarga dan konflik keluarga pada pekerjaan. *Work family conflict* keluarga terjadi ketika pengalaman dalam bekerja mempengaruhi dalam kehidupan berkeluarga, seperti *pressure* yang tinggi terhadap keluarga, kedisiplinan, fleksibel maupun tidak fleksibel dalam waktu, ataupun bentuk yang lain. Lebih lanjut, konflik keluarga pada pekerjaan timbul karena pengalaman keluarga mempengaruhi saat individu bekerja, seperti hadirnya anak-anak, tanggungjawab merawat keluarga dan konflik interpersonal. Menurut Lhutans (2010) menunjukkan bahwa, konflik pekerjaan keluarga banyak dialami untuk seorang karyawan yang memiliki usia yang lebih muda. Hal ini disebabkan karena kematangan emosional dan pengelolaan atau manajemen keluarga yang masih rendah. Tentunya potensi ini yang mendorong karyawan mempunyai tingkat stres yang tinggi dan tingkat perputaran dalam pekerjaan juga semakin tinggi.

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985, dalam Triaryati, 2003) ada tiga jenis *work-family conflict* (WFC) sebagai berikut:

- a. Time-based conflict. Waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (pekerjaan atau keluarga)
- b. Strain-based conflict. Terjadi saat tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran lainnya
- c. Behavior-based conflict. Berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga)

Beban kerja

Terdapat 2 pengertian dari beban kerja 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). Beban kerja 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. Beban kerja 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).

Beban kerja 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*. Beban kerja 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 PENELITIAN

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 ketiga Melakukan 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.

HASIL PENELITIAN

Work family conflict memiliki pengaruh 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), Romapurnamasari (2015) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh *work family conflict* terhadap *cyberloafing*.

Work family conflict yang terjadi di lingkungan PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi berpengaruh terhadap perilaku *cyberloafing*. Pegawai selain memiliki tugas sebagai pegawai kantoran dan sebagai dari anggota keluarga. Banyak pegawai yang mengalami kebingungan dalam berbagi peran. Dalam hal ini mereka menjadi mencari suatu pelampiasan untuk mengatasi *work family conflict* 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 dan mengatur kembali jam kerja / waktu dinas keluar kantor sehingga dapat mengurangi *work family conflict* yang dialami pegawai. Langkah – langkah ini selain dapat mengurangi *work family conflict* sendiri, nantinya

juga akan mengurangi perilaku *cyberloafing*. Selain itu juga akan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang berarti meningkatkan kinerja perusahaan secara lebih lanjut.

Beban kerja 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 ditentukan. Hal ini sesuai dengan penelitian Henle dan Blanchard (2008), Permatasari (2010) yang menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap perilaku *cyberloafing*.

Beban kerja 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 pegawai 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 perusahaan.

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

1. Responden sering melakukan pekerjaan pada jam selesai kerja atau hari libur.
2. Responden sering mendapat tuntutan pekerjaan yang tinggi

Work family conflict yang tinggi akan mengakibatkan seseorang mengalami kelelahan emosional sehingga melakukan tindakan – tindakan untuk menghilangkan kepenatan atau kelelahan emosional yang terjadi. *Work family conflict* 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 sebagai pegawai kantor dan sebagai anggota keluarga. Apabila seseorang mengalami *work family conflict*, 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.

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

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

Beban kerja atau kelebihan beban pekerjaan merupakan salah satu penghambat dalam kemajuan perusahaan. Seseorang yang mengalami beban kerja akan merasa

sangat letih dan stres kemudian berlanjut menjadi burnout. *Burnout* sendiri merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami kelelahan emosional. *Burnout* 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 pernyataan 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 terhadap 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.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Seseorang yang mengalami *work family conflict* yang tinggi akan cenderung melakukan perbuatan *cyberloafing* yaitu menggunakan fasilitas internet demi kepentingan sendiri dalam jam kerja. *Beban kerja* tidak berpengaruh terhadap timbulnya *cyberloafing*. Seseorang yang mengalami *beban kerja* yang tinggi tidak akan melakukan perbuatan *cyberloafing*. *Work family conflict* berpengaruh terhadap timbulnya *burnout*. Semakin tinggi *work family conflict* yang dialami oleh pegawai maka akan semakin menimbulkan *burnout* yaitu suatu bentuk kelelahan emosional. *Beban kerja* berpengaruh terhadap timbulnya *burnout*. Seorang karyawan yang memiliki *beban kerja* 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 Planned 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 citizenship behaviour : The Relationship Between Individual Initiative and Beban kerja, Job Stress, and Work Family Conflict. *Journal of Applied Psychology* .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.
- Fassa, A. A. (2015). Pengaruh *Work-Family Conflict*, *Self-Efficacy* Dan Faktor Demografik Terhadap *Burnout*. DAFTAR ISI, 27.

- 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.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Source of conflict between work and family roles. *The academy of management review*, 10, 76-88.
- 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.
- Lambert, E., Hogan, N. L., & Altheimer, I. (2010). The association between work-family conflict and job burnout among correctional staff: A preliminary study. *American Journal of Criminal Justice*, 35(1-2), 37-55.
- 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 government 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 stressor pada perilaku cyberloafing karyawan 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. Benjamin Molan)* , Edisi Bahasa Indonesia, Klaten: PT Intan Sejati.
- Romapurnamasari, N. (2015). Private Demands, Tingkat Penggunaan Internet Pribadi Di Tempat Kerja Dan Kinerja. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 15(1), 81-102.
- 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 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.