

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu perkembangan teknologi sekarang ini yang sangat dibutuhkan oleh dunia usaha yaitu internet. Penggunaan teknologi internet pada perusahaan-perusahaan sekarang ini, terutama perusahaan besar, sudah menjadi sebuah kebutuhan wajib bagi perusahaan tersebut. Dengan adanya internet, diharapkan bisa mendukung karyawan dalam penyelesaian tugas-tugas yang mereka miliki. Dengan demikian, para karyawan bisa mengikuti perkembangan teknologi modern yang ada.

Saat ini dunia termasuk Indonesia sedang dilanda wabah virus korona (*covid-19*) yang dimana pemerintah saat ini menginstruksikan agar masyarakat tetap berdiam diri di dalam rumah. Tidak bisa dipungkiri bahwa berdiam diri dirumah selama berminggu – minggu mengakibatkan mahasiswa/i yang kuliah sambil kerja harus kerja secara *work from home* sekaligus kuliah secara online terkhususnya mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul. Dengan dilaksanakan *work from home*, Penggunaan internet pada mahasiswa/i kelas karyawan fakultas ekonomi dan bisnis ini bisa bersifat positif, misalkan mencari materi pelajaran, atau sumber informasi lain yang berhubungan pekerjaan guna menyelesaikan tugas yang diberikan dari perusahaan maupun dari kuliah.

Oleh karena itu, pada saat pelaksanaan *work from home* pemanfaatan penggunaan internet tersebut bisa bersifat negatif. Salah satunya adalah perilaku *cyberloafing*. *Cyberloafing* atau bisa disebut juga *cyberslacking* adalah penggunaan internet oleh karyawan selama jam kerja untuk keperluan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan (Henle & Blanchard, 2008). Perilaku *Cyberloafing* ini sebenarnya tidak terlalu merugikan perusahaan apabila waktu penggunaannya dapat dibatasi.

Perilaku *cyberloafing* dapat dipengaruhi oleh adanya stres kerja. Stres di tempat kerja merupakan hal yang wajar bagi karyawan, dan tentunya karyawan tersebut akan berusaha untuk menanggulangi stres yang mereka alami. *Cyberloafing* merupakan salah satu cara karyawan dalam menanggulangi stres kerja. Stres kerja dapat dikarenakan mereka tidak jelas dengan apa yang harus dilakukan untuk menyelesaikan pekerjaan (*role ambiguity*). *Cyberloafing* dapat juga dikarenakan karyawan mengalami konflik dengan rekan kerjanya, supervisor ataupun dengan *workgroup* tempat dia bekerja (*role conflict*), bisa dikarenakan adanya ketidakkonsistenan harapan-harapan berbagai pihak, sehingga karyawan merasa serba salah untuk melakukan sesuatu. Selain itu stres kerja dapat dikarenakan karyawan merasa jumlah pekerjaan yang

dibebankan melebihi kemampuan dia (*role overload*) (Herdiati *et al.*: 2015).

Perusahaan dapat menekan perilaku *cyberloafing* karyawan dengan adanya kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan. Misalnya pemberian sanksi pada karyawan yang melakukan *cyberloafing* secara berlebihan, dan karyawan mempunyai kesadaran bahwa sanksi tersebut dibuat dan untuk dilaksanakan (Henle & Blanchard, 2008). Dengan begitu diharapkan karyawan dapat jera untuk melakukan *cyberloafing*. Dengan adanya sanksi yang tegas dari perusahaan, karyawan akan melaksanakan tugasnya secara maksimal tanpa adanya keinginan untuk melakukan *cyberloafing*, dikarenakan karyawan juga menganggap bahwa sanksi tersebut untuk dilaksanakan. Jadi agar perilaku *cyberloafing* dapat diminimalisir, harus ada ketegasan pelaksanaan sanksi dari perusahaan ataupun kesadaran diri karyawan itu sendiri.

Beberapa peneliti mendefinisikan *cyberloafing* sebagai tindakan menghabiskan waktu untuk menghindari pekerjaan dengan cara berhubungan dengan internet untuk menyibukkan diri (Utama, *et al.*, 2016); kegiatan non-kerja di sela-sela waktu yang merupakan bentuk modern perilaku tempat kerja yang kontraproduktif (Rezkiari & Astuti (2017); penggunaan teknologi internet selama jam kerja untuk kepentingan pribadi (Henle & Kedharnath, 2012). Perilaku *cyberloafing* meliputi aktivitas yang sifatnya ringan seperti memperbarui status media sosial, mengunjungi situs-situs *life style*, serta berbelanja *online*.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat menyebabkan bertambahnya beban kerja karyawan yang harus diselesaikan oleh karyawan. Para karyawan dituntut untuk dapat bekerja lebih maksimal dan mampu menyelesaikan dengan batas waktu yang telah diberikan perusahaan kepadanya. Beban kerja yang berlebih tersebut menyebabkan kelelahan-kelelahan dan tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya yang dapat menimbulkan stress bagi karyawan.

Akibat dari stres adalah penurunan produktivitas kerja (Kirkcaldy dkk 2000 dalam Wijono 2006). Perusahaan harus terus berupaya memotivasi karyawan untuk dapat mengatasi tekanan-tekanan tersebut sehingga tidak menjadi masalah dalam internal perusahaan yang akan menghambat kinerja karyawan. Stress dalam pekerjaan merupakan sebuah konsep penting dalam kaitannya dengan perilaku organisasi. Stress dapat ditimbulkan dari semakin banyaknya tantangan yang dihadapi seperti lingkungan kerja, karakteristik persaingan yang semakin tinggi, tidak dapat memanfaatkan waktu secara maksimal, faktor-faktor yang tidak terkontrol, tidak cukupnya ruang untuk bekerja, perkembangan teknologi informasi yang terus menerus, tuntutan permintaan yang berlebihan dari stakeholders (Hall dan Savery 1986).

Salah satu dampak stres kerja yang berkembang kearah negatif adalah kejenuhan atau *burnout*. Kreitner dan Kinicki (2004) melalui Model Stres mereka menunjukkan bahwa salah satu hasil dari stres secara psikologis adalah *burnout*. Burke (2000) menyebutkan bahwa *burnout* merupakan proses psikologis yang dihasilkan oleh stres pekerjaan yang tidak terlepas dan menghasilkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian, dan perasaan pencapaian yang menurun. Dengan demikian, orang-orang yang *burnout* mengalami kelelahan secara emosional, fisik, dan spiritual (Maslach dan Leiter, 1997).

Riset Bacharach, et.al. (1991) menyampaikan konflik peran berpengaruh terhadap *burnout* pada insinyur tetapi hal ini tidak dengan beban peran, sebaliknya yang terjadi pada perawat. Bahwa konflik peran mempunyai pengaruh negatif yang kuat terhadap kepuasan kerja, baik pada perawat atau insinyur, sedangkan beban peran mempunyai pengaruh positif yang kuat terhadap kepuasan kerja pada insinyur, sebaliknya yang terjadi pada perawat. Selain itu, ditemukan bahwa tingginya *burnout* mempengaruhi secara langsung dengan kuat terhadap kepuasan kerja, baik pada perawat dan insinyur. Riset ini menemukan bahwa konflik peran dan beban peran merupakan prediktor kuat dari konflik pekerjaan-keluarga pada insinyur, sedangkan pada perawat hanya konflik peran yang berlaku sebagai prediktor. Selain itu, konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui *burnout*.

Dengan mempelajari stress kerja, konflik peran dan cyberloafing melalui *burnout* sebagai variable intervening pada mahasiswa kelas karyawan di Universitas Esa Unggul dapat memiliki implikasi untuk meningkatkan pemahaman tentang stres pekerjaan dan *burnout* serta untuk meningkatkan kinerja. Sebagaimana hasil penelitian Colangelo (2004) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *burnout* dan implikasinya menurunkan kinerja. Oleh karena itu, wawasan yang diperoleh dari kajian tentang pengaruh stres kerja terhadap *burnout* dan implikasinya pada kinerja di kalangan dosen perguruan tinggi memiliki potensi terhadap pemberdayaan dosen dan strategi pengembangan perguruan tinggi. Keterkaitan stres kerja, konflik peran, perilaku cyberloafing dan *burnout* menjadi fokus dari penelitian ini karena beberapa alasan. Pertama, efek negatif *burnout* dapat berpengaruh pada biaya yang cukup besar (misalnya biaya kesehatan), tingginya tingkat absensi, perputaran karyawan, keinginan untuk berpindah, kepuasan kerja yang rendah, turunnya komitmen dan produktivitas.

Berdasarkan penjelasan diatas, untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai masalah terkait, maka peneliti melakukan pra survei

Berikut hasil pra survei mengenai Stres Kerja pada mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul.

Tabel 1.1 Hasil Prasurvey

Pertanyaan	Jawaban	
	Ya	Tidak
Apakah Anda merasa tertekan pada pekerjaan dan juga perkuliahan Anda?	70%	30%
Apakah Anda pernah mengorbankan satu tugas untuk tujuan menyelesaikan satu tugas yang lain?	60%	40%
Apakah Anda merasa pekerjaan dan perkuliahan Anda sangat melelahkan?	76,7%	23,3%
Apakah Anda sering menggunakan handphone/ laptop untuk keperluan pribadi yang tidak berkaitan dengan pekerjaan atau perkuliahan?	93,3%	6,7%

Sumber : Data diolah Penulis, 2020

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi bahwa dari 30 responden mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul yang menjadi responden prasurvey yang dilakukan oleh penulis, ternyata sebanyak 21 responden (70%) menyatakan bahwa mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul merasa tertekan dengan pekerjaan dan juga perkuliahan mereka, dan hanya 9 responden (30%) tidak merasa tertekan dengan pekerjaan dan juga perkuliahan mereka, disini kita melihat bahwa lebih banyak mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul yang merasa tertekan dengan pekerjaan dan perkuliahan. Mereka menyatakan bahwa dalam tuntutan pekerjaan dan tugas kuliah membuat mereka harus membagi waktunya yang dimana mereka sulit untuk mengatur agar kedua tanggung jawab tersebut berjalan dengan optimal. Hal ini dapat menyebabkan bahwa stres kerja dapat respon kelelahan fisik dan emosional yang timbul saat tuntutan kerja tidak melebihi kapasitas, kemampuan, dan kebutuhan individu tersebut (Aamir & Hira, 2011).

Berdasarkan hasil prasurvey menunjukkan bahwa 18 responden (60%) orang menyatakan bahwa mereka mengorbankan satu tugas untuk tujuan menyelesaikan tugas yang lain. Apabila mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul tidak dapat mengatur aktivitas akademik dan pekerjaan dengan baik. Selain itu, 12 responden (40%) tersebut mempunyai pandangan yang berbeda yang menyatakan bahwa mereka tidak mengorbankan satu tugas untuk tujuan menyelesaikan tugas yang lain, yang menyatakan bahwa 12 responden (40%) tersebut dapat mengatur aktivitas akademik dan pekerjaan mereka dengan baik. Kondisi seperti ini sering memicu terjadinya munculnya konflik peran dikarenakan adanya ketidaksesuaian tekanan peran (Bamber et al, 1989).

Hasil prasurvey menunjukkan bahwa 23 responden (76,7%) menyatakan bahwa pekerjaan sekaligus perkuliahan sangat melelahkan, dan hanya 7 responden (23,3%) merasa pekerjaan sekaligus perkuliahan mereka tidak melelahkan. Mereka menyatakan bahwa dalam tuntutan pekerjaan dan juga perkuliahan tersebut membuat mereka sangat melelahkan yang dimana mereka harus membagi pikiran dan juga tenaga mereka untuk mengerjakan dua pekerjaan tersebut.

Hasil prasurvey juga menunjukkan bahwa hanya 28 responden (93,3%) sering menggunakan handphone/laptop untuk kepentingan pribadi mereka yang tidak berhubungan dengan pekerjaan atau perkuliahan mereka, dan hanya 2 responden (6,7%) merasa tidak sering menggunakan handphone/laptop untuk kepentingan pribadi mereka yang tidak berhubungan dengan pekerjaan atau perkuliahan mereka. Mereka menyatakan bahwa pada saat mereka mengerjakan pekerjaan kantor dan juga tugas perkuliahan yang membuat mereka stres dan kelelahan, dimana mereka menggunakan handphone/laptop yang tidak berhubungan dengan pekerjaan dan juga perkuliahan tersebut digunakan buat referensi atau media untuk hiburan yang dapat menghilangkan stres mereka dalam tuntutan pekerjaan dan juga tuntutan perkuliahan mereka.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk membuat karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Peran terhadap Perilaku *Cyberloafing* melalui *Burnout* sebagai variabel intervening pada mahasiswa/i kelas di Universitas Esa Unggul”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Tuntutan pekerjaan dan tugas kuliah membuat mahasiswa/i kelas karyawan merasa tertekan dan menimbulkan stres kerja sehingga membuat mahasiswa/i melakukan perilaku *cyberloafing* untuk menghilangkan stres.
2. Dalam menjalankan rutinitas kerja dan tugas kuliah, mahasiswa/i rentan menghadapi konflik peran sehingga membuat mahasiswa/i melakukan perilaku *cyberloafing*.
Banyaknya tuntutan pekerjaan dan tugas kuliah yang membuat mahasiswa/i sangat kelelahan yang dimana mereka harus membagi pikiran dan juga tenaga mereka untuk mengerjakan dua pekerjaan tersebut sehingga membuat mahasiswa/i melakukan perilaku *cyberloafing*.

1.3 Pembatasan Masalah

Supaya pembahasan tidak menyimpang dari yang diharapkan maka permasalahan dibatasi pada :

1. Fokus penelitian ini adalah stres kerja dan konflik peran terhadap perilaku *cyberloafing* melalui *burnout* sebagai variabel intervening.
2. Penelitian ini dilakukan kepada mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap *burnout* pada mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul?
2. Apakah terdapat pengaruh konflik peran terhadap *burnout* pada mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul?
3. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap perilaku *cyberloafing* pada mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul?
4. Apakah terdapat pengaruh konflik peran terhadap perilaku *cyberloafing* pada mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul?
5. Apakah terdapat pengaruh *burnout* terhadap perilaku *cyberloafing* pada mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul?
6. Apakah terdapat pengaruh Stres Kerja terhadap perilaku *cyberloafing* melalui *Burnout* pada mahasiswa/i di Universitas Esa Unggul?
7. Apakah terdapat pengaruh Konflik Peran terhadap perilaku *cyberloafing* melalui *Burnout* pada mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap *burnout* pada mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul?
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap *burnout* pada mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul?
3. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap perilaku *cyberloafing* pada mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul?
4. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap perilaku *cyberloafing* pada mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul?
5. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap perilaku *cyberloafing* pada mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul?
6. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap perilaku *cyberloafing* melalui *Burnout* pada mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul?

7. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap perilaku *cyberloafing* melalui *Burnout* pada mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul?

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat teoritik

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi mengenai Pengaruh stres kerja dan konflik peran terhadap perilaku *cyberloafing* melalui *burnout* sebagai variabel intervening.
- b. Sebagai sumbangan penting untuk memperluas wawasan dan dapat dijadikan sebagai rujukan penelitian selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi Penulis

Sebagai langkah awal dalam menerapkan ilmu dan teori Manajemen Sumber Daya Manusia dalam membuat penelitian ini dan menambah wawasan mengenai mengenai pengaruh stres kerja dan konflik peran terhadap perilaku *cyberloafing* melalui *burnout* sebagai variabel intervening.

b. Manfaat bagi Akademik

Penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta melihat fenomena yang terjadi tentang peran intervening *burnout* dalam pengaruh stres kerja dan konflik peran terhadap perilaku *cyberloafing* pada mahasiswa/i kelas karyawan di Universitas Esa Unggul.

c. Manfaat bagi Perusahaan

Hasil peneliti ini diharapkan perusahaan dapat lebih memperhatikan stres kerja dan konflik peran yang dialami oleh karyawan yang bekerja sambil kuliah, karena hal tersebut dapat mempengaruhi perilaku *cyberloafing*. Perusahaan dapat mengetahui seberapa besar tingkat *burnout* (kelelahan) pada karyawan yang bekerja sambil kuliah.

d. Manfaat bagi Pihak Lain

1. Penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat berguna sebagai informasi tambahan atau sumbangan pemikiran khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia bagi para pembaca.
2. Sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.