

**PENGARUH *ROLE OVERLOAD* TERHADAP PERILAKU  
*CYBERLOAFING* DENGAN STRES KERJA SEBAGAI  
VARIABEL PEMEDIASI PADA KARYAWAN  
PERUMDA AIR MINUM KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Departemen Manajemen  
Fakultas Ekonomi*



**OLEH:  
SHANI AGNEL  
18059149**

**MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2022**

**Pengaruh *Role Overload* terhadap Perilaku *Cyberloafing* dengan Stres  
Kerja sebagai Variabel Pemediasi Pada Karyawan  
Perumda Air Minum Kota Padang**

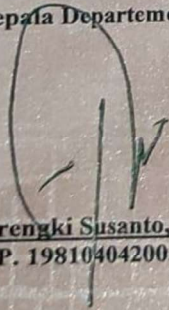
Nama : Shani Agnel  
NIM/TM : 18059149/2018  
Jurusan : Manajemen  
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Fakultas : Ekonomi

Padang, November 2022

Disetujui Oleh :

Mengetahui,

Kepala Departemen Manajemen



Parengki Susanto, SE, M.Sc., Ph.D  
NIP. 198104042005011002

Pembimbing



Yuki Fitria, S.E MM.  
NIP. 198207222020122002

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Didepan Tim Penguji Skripsi

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Padang

**Pengaruh *Role Overload* terhadap Perilaku *Cyberloafing* dengan Stres Kerja sebagai Variabel Pemediasi Pada Karyawan Perumda Air Minum Kota Padang**

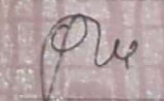
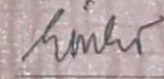
Nama : Shani Agnel  
Nim : 18059149  
Jurusan : Manajemen  
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Fakultas : Ekonomi

Padang, November 2022

**TIM PENGUJI**

1. Yuki Fitria, S.E, MM (Ketua)
2. Rini Sarianti, S.E, M.Si (Penguji)
3. Dr. Syahrizal, M.Si (Penguji)

**TANDA TANGAN**



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shani Agnel  
NIM/TM : 18059149/2018  
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 13 Mei 2000  
Jurusan : Manajemen  
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Jln. Delima IX No.342 Belimbing Padang  
No.Hp/Telephone : 082172324145  
Judul Skripsi : Pengaruh Role Overload terhadap Perilaku Cyberloafing dengan Stres Kerja sebagai Variabel Pemediasi Pada Karyawan Perumda Air Minum Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di UNP maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Pada karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini Sah apabila ditanda tangani Asli oleh tim pembimbing, tim penguji, dan ketua jurusan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran didalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Padang, November 2022  
Penulis

Shani Agnel  
NIM. 18059149



## ABSTRAK

**Shani Agnel  
(2018/18059149)**

**: Pengaruh *Role Overload*  
Terhadap Perilaku  
*Cyberloafing* Dengan Stres  
Kerja Sebagai Pemediasi Pada  
Karyawan Perumda Air  
Minum Kota Padang.**

**Dosen Pembimbing**

**: Yuki Fitria, S.E, MM.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji: (1) Pengaruh *Role Overload* terhadap Perilaku *Cyberloafing* pada karyawan Perumda Air Minum Kota Padang. (2) Pengaruh *Role Overload* terhadap Stres Kerja pada karyawan Perumda Air Minum Kota Padang. (3) Pengaruh Stres Kerja terhadap *Cyberloafing* pada karyawan Perumda Air Minum Kota Padang. (4) Pengaruh *Role Overload* terhadap *Cyberloafing* pada karyawan Perumda Air Minum Kota Padang melalui stres kerja sebagai pemediasi. Populasi dalam penelitian ini tidak membedakan karyawan tetap dan karyawan kontrak dengan jumlah populasi yaitu 64 karyawan Perumda Air Minum Kota Padang. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan *total sampling* sehingga berjumlah sama dengan populasi yaitu berjumlah 64 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis SEM menggunakan SmartPLS3.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *Role Overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku *Cyberloafing* pada karyawan Perumda Air Minum Kota Padang. (2) *Role Overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada karyawan Perumda Air Minum Kota Padang. (3) Stres kerja berpengaruh positif terhadap *Cyberloafing* pada karyawan Perumda Air Minum Kota Padang. (4) *Role Overload* berpengaruh signifikan terhadap perilaku *cyberloafing* dengan stres kerja sebagai variabel pemediasi pada karyawan Perumda Air Minum Kota Padang.

Kata Kunci : *Role Overload*, *Cyberloafing* dan Stres Kerja.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : “Pengaruh *Role Overload* terhadap Perilaku *Cyberloafing* dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Pemediasi Pada Karyawan Perumda Air Minum Kota Padang.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata Satu pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini Penulis banyak mendapat bantuan, dorongan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Yuki Fitria, S.E, MM. selaku pembimbing sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah memberikan ilmu, pengarahan dan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Rini Sarianti, S.E, M.si. selaku penguji 1 yang telah memberikan saran, masukan dan kritikan untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Bapak Dr. Syahrizal, M.si selaku penguji 2 yang telah memberikan saran, masukan dan kritikan untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Bapak Prof. Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Perengki Susanto, S.E, M.Sc. Ph.D dan Ibu Yuki Fitria, S.E,

M.M selaku Ketua jurusan dan sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

6. Bapak Supan Weri Munandar, A.Md selaku tata usaha Jurusan Manajemen yang telah membantu dalam kelancaran proses administrasi.
7. Bapak dan Ibu Staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dalam penulisan skripsi ini, serta kepada karyawan dan karyawan yang telah membantu bidang administrasi.
8. Bapak dan Ibu Staf perpustakaan pusat dan ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulis kemudahan dalam mendapatkan bahan bacaan.
9. Seluruh Staf dan karyawan Perumda Air Minum Kota Padang yang telah memberikan kesempatan untuk dapat melakukan penelitian di Perumda Air Minum Kota Padang.
10. Sangat teristimewa dan terkhusus penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua tercinta Agus dan Syafnelis (Alm), yang selalu ada memotivasi, mendoakan serta memberikan dukungan, dan kasih sayang sangat luar biasa kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Terimakasih kepada semua rekan-rekan, sahabat serta semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Padang, November 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	14
C. Batasan Masalah .....	14
D. Rumusan Masalah .....	14
E. Tujuan Penelitian .....	15
F. Manfaat Penelitian .....	15
1. Manfaat Teoritis .....	15
2. Manfaat Praktis.....	16
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....	17
A. Kajian Teori .....	17
1. <i>Cyberloafing</i> .....	18
2. <i>Role Overload</i> .....	31
3. Stres Kerja.....	35
4. Pengaruh <i>Role Overload</i> dengan <i>Cyberloafing</i> .....	39
5. Pengaruh <i>Role Overload</i> dengan Stres Kerja.....	40
6. Pengaruh Stres kerja dengan <i>Cyberloafing</i> .....	41
7. Pengaruh <i>Role Overload</i> Terhadap <i>Cyberloafing</i> dengan Stres Kerja sebagai variabel pemediasi .....	41
B. Penelitian Relevan.....	42

C. Kerangka Konseptual .....	47
D. Hipotesis Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN .....	50
A. Desain Penelitian.....	50
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	50
C. Populasi dan Sampel .....	51
1. Populasi .....	51
2. Sampel.....	51
D. Data Penelitian .....	52
E. Teknik Pengumpulan Data .....	53
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	54
1. Variabel Penelitian.....	54
2. Definisi Operasional .....	55
G. Teknik Analisis Data .....	58
1. Analisis deskriptif.....	58
2. Analisis statistik inferensial .....	61
3. Pengujian Hipotesis .....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	69
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	69
B. Hasil Penelitian .....	71
1. Deskriptif Responden.....	71
2. Deskriptif Variabel Penelitian .....	74
5. Hasil Analisis Data.....	80
1. Pengukuran Model (Outer Model).....	80
2. Pengukuran Model Struktural (Inner Model).....	85
3. Pengujian Hipotesis .....	86
a. Hipotesis Pengaruh Langsung .....	86
4. Pembahasan .....	91

BAB V PENUTUP .....	100
A. Kesimpulan .....	100
B. Saran.....	101
1. Bagi Perusahaan .....	101
2. Bagi Peneliti Yang Akan datang .....	102
C. Keterbatasan.....	102
Daftar Pustaka .....	104
LAMPIRAN .....	108

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Relevan.....	42
Tabel 2. Populasi Karyawan.....	51
Tabel 3. Variabel dan Dimensi Penelitian.....	55
Tabel 4. Skala Likert.....	58
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	72
Tabel 7. Karakteristik Reseponden Berdarkan Pendidikan Terakhir .....	73
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	73
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Cyberloafing .....	74
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Role Overload .....	76
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Stres Kerja .....	78
Tabel 12. Indikator Variabel Cyberloafing, Role Overload, Stres kerja yang dibuang .....	83
Tabel 13. Hasil Analisis Square Root of Average (AVE) .....	84
Tabel 14. Hasil Analisis Composite Reliability .....	85
Tabel 15. Hasil Analisis R-square .....	85
Tabel 16. Hasil Path Coeficient Metode PLS Pengaruh langsung .....	87
Tabel 17. Perhitungan Koefisien Variabel tidak langsung.....	89
Tabel 18. Pengaruh Role Overload(X), Stres Kerja(Z) Dan Cyberloafing(Y) .....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual.....	48
Gambar 2. Struktur Organisasi Perumda Air Minum Kota Padang .....	70
Gambar 3. Outer Model Awal .....	82
Gambar 4. Outer Model Akhir .....	83

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Permohonan dari Kampus .....	109
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian .....	110
Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian .....	111
Lampiran 4. Karakteristik Responden .....	117
Lampiran 5. Distribusi Frekuensi Iklim Inovatif.....	118
Lampiran 6. Outer Model awal .....	119
Lampiran 7. Outer Model Akhir .....	120
Lampiran 8. Outer Loading Awal dan Akhir .....	121
Lampiran 9. Cross Loading Awal dan Akhir .....	124
Lampiran 10. Hasil Uji PLS .....	126
Lampiran 11. Tabulasi Penelitian .....	126

## **BAB I**

### **PENDAHALUAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang akan mengantarkan pembaca untuk memahami apa sebenarnya yang akan ditulis dalam penelitian, yang akan dijabarkan seperti bawah ini.

#### **A. Latar Belakang**

Pada era globalisasi seperti saat sekarang ini, kebutuhan internet sudah menjadi bagian yang dianggap penting bagi kebanyakan orang. Demikian pula halnya dalam dunia organisasi, kehadiran internet (*Interconnection-networking*) telah memberikan banyak perubahan dan kemudahan dalam urusan pekerjaan hingga sebagai alat pengembang bisnis dalam setiap instansi. Internet memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi, berinteraksi dengan klien atau konsumen, melakukan promosi produk atau jasa, hingga perekrutan pegawai. Selain itu dalam meningkatkan performa pegawai, telah banyak perusahaan yang telah memanfaatkan fasilitas internet.

Adanya kemudahan tersebut karyawan diharapkan memiliki kemampuan untuk bekerja lebih cerdas dan dapat meningkatkan tempo kerja mereka, sehingga produktivitas akan meningkat (Al- Shuhabibi, Shamsudin & Subramaniam, 2013). Namun terlepas dari banyak manfaat yang diperoleh,

internet juga mempunyai dampak negatif bagi instansi. Karyawan pengguna internet dapat melalaikan tugas dan kewajibannya, sebagai contoh karyawan mengakses internet pada waktu jam kerja dengan tujuan bukan untuk kepentingan instansi melainkan untuk menghindari tugas dan menghilangkan rasa kebosanan. Hal tersebut merupakan perilaku *cyberloafing*.

Blanchard dan Henle (2008) menjelaskan bahwa *cyberloafing* merupakan perilaku kontraproduktif yang dapat merusak kinerja karyawan. *Cyberloafing* merupakan aktivitas menggunakan *email* dan fasilitas internet untuk kepentingan pribadi di tempat kerja. Lim dan Chen (2012) menjelaskan bahwa aktivitas ini merupakan penggunaan waktu yang tidak produktif dan menyebabkan kurangnya waktu bagi karyawan dalam menyelesaikan tuntutan pekerjaan. Khansa, Barkhi, Ray, dan Davis (2017) mengemukakan bahwa karyawan yang melakukan *cyberloafing* akan melalaikan tanggung jawab pekerjaannya untuk mengunjungi situs internet, memeriksa *email*, atau mengirim pesan.

Perilaku Organisasi menurut Stephen P. Robbins (2014) adalah bidang studi yang mempelajari dampak perorangan, kelompok, dan struktur pada perilaku dalam organisasi dengan tujuan mengaplikasikan pengetahuan untuk memperbaiki efektivitas organisasi. Tindakan yang dilakukan oleh karyawan yang melanggar norma-norma organisasi formal dan peraturan masyarakat yang dilakukan dengan sengaja menghasilkan hal yang mempunyai



konsekuensi negatif disebut *deviant organizational behavior* (Robbins, 2014). Beberapa perilaku yang dianggap menyimpang dalam organisasi antara lain ketidaksopanan, cyberloafing, penyerangan fisik di tempat kerja, berkata kasar atau marah dengan kata-kata menyinggung perasaan, pencurian di tempat kerja oleh karyawan (Robbins, 2014). Jadi cyberloafing merupakan salah satu produk atau hasil dari *deviant organizational behavior* dan termasuk salah satu isu penting yang berkembang sesuai dengan perkembangan internet dalam dunia bisnis atau perusahaan.

Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia APJII (2020), sebanyak 73,7% masyarakat Indonesia merupakan pengguna internet dari 15,3% perkantoran menyediakan layanan internet berlangganan tetap dengan 3,5% berasal dari jasa pendidikan. Hal ini perlu menjadi perhatian perusahaan terkait dengan fasilitas internet di kantor (baik *wi-fi* maupun PC yang terhubung ke internet).

Menurut studi yang dilakukan di Indonesia, rata-rata seorang pegawai menggunakan waktu satu jam per hari untuk menjelajahi dunia maya dan 20 jam lebih untuk *browsing* segala hal yang tidak ada sangkut pautnya dalam pekerjaan sama sekali. Jika dikalkulasikan dalam sebulan, maka waktu yang dipergunakan adalah 2,5 hari kerja untuk mengakses segala hal yang tidak berhubungan dengan pekerjaan (Ardilasari & Firmanto, 2017). Adanya masalah tersebut mengakibatkan karyawan membuang waktu kerja mereka

dan juga memberikan masalah pada organisasi, namun bentuk dari perkembangan teknologi maka hal tersebut tidak dapat dihindari (Niaei *et al.*, 2014). Menurut Askew (2012) *cyberloafing* merupakan bentuk dari penarikan diri secara psikologis, sementara penarikan secara psikologis dijelaskan sebagai sebuah tindakan pelarian mental dari lingkungan kerja (Fisher, 2004). Berdasarkan hal tersebut maka karyawan akan terlihat seperti sedang bekerja keras di mejanya, namun pada kenyataannya ia hanya membuat ilusi seakan ia terlihat seperti sedang bekerja keras ( Jia & Lia, 2015). Oleh karena itu di Indonesia hal tersebut menjadi fakta umum yang harus dihadapi.

Blanchard dan Henle (2008) membagi *cyberloafing* secara berjenjang dilihat dari intensitas perilakunya, dikategorikan menjadi dua yaitu *minor cyberloafing* yang merupakan tipe *cyberloafing* dimana karyawan terlibat dalam berbagai bentuk perilaku penggunaan internet umum yang tidak berkaitan dengan pekerjaan. Contohnya adalah mengirim dan menerima *e-mail* pribadi, mengunjungi situs umum seperti berita, dan olahraga, keuntungan memperbarui status jejaring sosial (seperti *facebook* , *twitter*, *whatsapp*, *instagram*), serta berbelanja online. Tipe selanjutnya merupakan *serious cyberloafing* yaitu tipe *cyberloafing* dimana karyawan terlibat dalam berbagai bentuk perilaku penggunaan internet yang bersifat lebih berbahaya karena bersifat melanggar norma perusahaan dan berpotensi illegal. Contoh

nya adalah judi online, mengelola situs milik pribadi, serta membuka situs yang mengandung pornografi.

Hal tersebut membuat perilaku *minor cyberloafing* lebih sering dilakukan ketimbang *serious cyberloafing* dikarenakan karyawan yang melakukan *minor cyberloafing* cenderung tidak menyadari bahwa mereka melakukan hal yang menyimpang. Sementara itu, karyawan yang melakukan *serious cyberloafing* cenderung menyadari dan berpikir bahwa perbuatannya menyimpang dan mungkin tidak akan dimanfaatkan dan diterima di tempat kerja (Henle dan Blanchard, 2008). Pendapat tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lim dan Chen, 2012) yang menunjukkan bahwa lebih banyak karyawan yang melakukan aktivitas internet seperti *browsing* situs-situs umum dan juga menggunakan *email* untuk tujuan personal (*cyberloafing*) dari pada aktivitas internet seperti membuka situs pornografi atau bermain *game online* (*serious cyberloafing*). Lim dan Chen (2012) juga memperkuatnya dengan mengungkapkan bahwa perilaku *cyberloafing sosial* (*minor cyberloafing*) lebih cenderung merugikan produktivitas dari pada perilaku *cyberloafing* lainnya.

Terdapat banyak sekali kemungkinan penyebab mengapa karyawan melakukan tindakan *cyberloafing*. Riset-riset terdahulu pernah menguji faktor penyebab perilaku tersebut, diantaranya yaitu penelitian oleh Husna (2020) yang menjelaskan bahwa kebosanan pada karyawan dapat menyebabkan

timbulnya *cyberloafing*, dimana rasa bosan muncul karena pekerjaan tergolong monoton dan beban kerja terlalu banyak. Karyawan yang merasan bosan dengan pekerjaannya lebih cenderung melakukan *cyberloafing* sebagai sarana untuk mencari hiburan (Koay & Soh, 2018). Faktor lain pada tindakan *cyberloafing* adalah untuk menghilangkan kelelahan atau stres (Vitak *et al.*, 2011). Kemudian kepribadian juga dapat menjadi faktor *cyberloafing*, karyawan dengan tingkat kepribadian *conscientiousness* yang rendah lebih cenderung menggunakan internet untuk keperluan non-pekerjaan saat jam kerja (Bestari, 2020). Ketika karyawan mengamati rekan kerjanya juga melakukan *cyberloafing* selama jam kerja, hal ini memungkinkan munculnya pemikiran bahwa tindakan ini dapat diterima dan lambat laun budaya *cyberloafing* dapat terbangun dalam perusahaan tersebut (Koay & Soh, 2018).

Apakah *cyberloafing* memberikan dampak yang merugikan atau menguntungkan masih menjadi perdebatan. Beberapa riset terdahulu menyebutkan bahwa tindakan *cyberloafing* memberikan dampak negatif, misalnya penurunan produktivitas kerja (Koay & Soh, 2018; Lim & Teo, 2002). Penggunaan internet di tempat kerja untuk keperluan pribadi atau yang sifatnya nonpekerjaan juga dapat menyebabkan distraksi saat bekerja (Lim & Chen, 2012). Selain itu, *cyberloafing* juga menyebabkan waktu, energi dan pikiran karyawan terkuras (Lim & Chen, 2009). *Cyberloafing* dapat menyebabkan interaksi dengan rekan kerja lainnya berkurang karena

karyawan lebih banyak menghabiskan waktunya dengan kegiatan *cyberloafing*, contohnya bermain game online, sosial media atau menonton film online (Koay & Soh, 2018). Di lain sisi, beberapa penelitian terdahulu menyebutkan dampak positif dari tindakan *cyberloafing*, diantaranya yaitu stres kerja dapat berkurang dan peningkatan produktivitas kerja (Anandarajan & Simmers, 2005). Kemudian *cyberloafing* memberikan dapat menciptakan inspirasi dan kreativitas (Tyahbatan AR & Santoso, 2019).

Mengingat pentingnya *Cyberloafing* untuk penelitian lebih lanjut, berbagai penelitian telah dilakukan untuk menyelidiki faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *Cyberloafing*. Berdasarkan eksplorasi peneliti, terdapat beberapa penelitian yang mengaitkan faktor internal dengan kecendrungan *Cyberloafing*. Nazarudin (2021) meneliti pengaruh *role overload* terhadap perilaku *cyberloafing* pada karyawan PT semen padang; Christen A. Henle *et al.*, (2015) meneliti hubungan work stressor dan sanksi organisasi terhadap *cyberloafing* pada mahasiswa Southeastern University; Mazzanov Dhita *et al.*, (2020) meneliti Pengaruh Stres Kerja terhadap *cyberloafing* pada karyawan di Surabaya.

Penelitian ini akan dilakukan pada karyawan Perumda Air Minum Kota Padang. Perumda Air Minum Kota Padang adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Kantor pusat Perumda Air Minum Kota Padang, beralamat di Jalan H Agus Salim

No.10 Padang 25121, Sumatera Barat. Perumda Air Minum Kota Padang merupakan badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki daerah dan sistem kerja karyawannya sudah berbasis internet, baik itu internet maupun ekstranet yang dapat digunakan oleh karyawan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan pimpinan Perumda Air Minum Kota Padang, menyebutkan bahwa sering terjadi pekerjaan yang harus dilakukan dibawah tekanan jadwal waktu, mengakibatkan karyawan didorong untuk bekerja lebih lama atau lembur dan hal ini dapat memicu timbulnya *Cyberloafing* untuk menghilangkan rasa bosan dan kejenuhan mereka. Hal ini didukung dengan hasil atau pra-survey terhadap 10 orang karyawan. Yaitu sebanyak 8 orang karyawan yang merasa jenuh ketika melakukan rutinitas yang sama setiap harinya , 7 orang karyawan yang merasa tidak fokus apabila bekerja *overtime*, dan 7 orang karyawan yang melakukan penyalahgunaan internet yang tidak berhubungan dengan kerja mereka.

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat kita lihat bagaimana *cyberloafing* yang dialami karyawan Perumda Air Minum Kota Padang. Jawaban responden menunjukkan bahwa banyak karyawan merasa jenuh ketika melakukan pekerjaan yang sama setiap harinya. Lalu, pekerjaan yang *overtime* membuat karyawan melakukan perilaku *cyberloafing* untuk

menghilangkan rasa kebosanan. Hal-hal tersebut jika terus terjadi dapat menimbulkan perilaku *Cyberloafing* pada Karyawan.

Dikarenakan *cyberloafing* dapat menyebabkan konsekuensi negatif bagi organisasi, Oleh karena itu perlu diteliti juga faktor yang dapat menyebabkan munculnya perilaku *cyberloafing* pada pegawai, yaitu faktor organisasi, situasional, dan individual (Ozler & Polat, 2012). Faktor organisasi adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam perusahaan dimana pegawai tersebut bekerja. Faktor ini meliputi ada atau tidaknya peraturan instansi mengenai penggunaan internet, ada atau tidaknya konsekuensi tertentu dari instansi jika terjadi *cyberloafing*, norma sosial dalam instansi, dukungan manajerial, dan karakteristik pekerjaan yang dimiliki oleh pegawai.

Setiap pegawai dapat mengalami tekanan di tempat kerja yang disebabkan dari berbagai faktor eksternal. Hal ini terjadi karena setiap orang memiliki karakteristik pribadi yang berbeda-beda. Oleh karena itu penelitian tentang faktor –faktor yang mempengaruhi *cyberloafing* perlu dilakukan terhadap faktor internal, yaitu faktor yang ada dalam diri seseorang salah satunya adalah Tuntutan peran yaitu *Role Overload*. Menurut Pfeffer dalam Hambali *et al.*, (2016) mendefinisikan kelebihan beban kerja (*role overload*) sebagai suatu keadaan ketika tuntutan peran tidak saling bertentangan namun tuntutan perannya sangat luas dan menghabiskan waktu yang banyak sehingga individu tidak dapat mencapai apa yang diharapkan dari perannya tersebut.

*Role overload* didefinisikan sebagai permintaan organisasi untuk melakukan pekerjaan melebihi kemampuan karyawan itu sendiri (Caplan, dalam Henle & Blanchard, 2008).

Menurut (W. A. A. Hardiani *et al.*, (2017) 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.

Menurut Berry (1998) *role overload* atau kelebihan beban kerja dibedakan dalam *quantitative overload* dan *qualitative overload*. Menurut Berry (1998) mereka yang bersifat kuantitatif adalah “*having too much to do*”, sedangkan yang bersifat kualitatif yang disebutkan sebagai “*too difficult*”.

Munculnya *role overload* dikhawatirkan dapat menyebabkan *defiance behavior* atau perilaku menyimpang di dalam organisasi. Perilaku menyimpang yang penulis maksud disini adalah perilaku *cyberloafing*. *Defiance behavior* bisa sangat merugikan organisasi serta pelakunya, penurunan performa, kinerja, produktivitas adalah sebagian dari begitu banyak dampak yang dapat ditimbulkan oleh *defiance behavior*. Dalam



penelitian yang dilakukan oleh Mastrangelo, Everton dan Jolton (2005), bahwa *cyberloafing* menjadi alat untuk balas dendam pada perusahaan. Menghabiskan waktu dengan sengaja dan tidak produktif karena *cyberloafing* menjadi catatan mengapa *cyberloafing* termasuk dalam *defiance behavior*. *Cyberloafing* selain menjadi *defiance behavior*, *cyberloafing* bisa berperan positif dalam organisasi seperti yang diungkapkan Lim dan Chen (2012) dalam penelitiannya bahwa *cyberloafing* dapat memberikan *break*, zona nyaman dan sarana untuk memfokuskan ulang atau *re-focus* dalam menyelesaikan *task* atau pekerjaan karyawan. Penelitian diatas serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Anandarajan dan. Simmers (2005) bahwa karyawan menganggap bahwa *cyberloafing* merupakan *office toy* atau mainan kantor yang dapat dimainkan jika mereka bosan atau jenuh dalam pekerjaannya. Sebaliknya, jika *role overload* tidak muncul di dalam suatu organisasi, maka probabilitas munculnya *defiance behavior* akan berkurang. Peningkatan performa, produktivitas dan kepuasan kerja menjadi contoh perilaku yang menguntungkan bagi perusahaan dan karyawan itu sendiri.

Menurut Murtiasari, (2007) beban kerja yang berlebih dapat membuat karyawan mengalami kelelahan akibat adanya ketidakseimbangan, kesenjangan atau diskrepansi antara tuntutan tugas dan waktu yang tersedia untuk menyelesaikan pekerjaan. Kondisi ini selanjutnya menimbulkan ketegangan. Penelitian lain yang menunjukkan hasil yang serupa adalah

seperti yang dilakukan oleh Michael dan Petal, (2009); Zoharah binti Omar, (2014); Rose *et al.*, (2003) dalam Haukeset (2003); Karimi *et al.*, (2014); Wu *et al.*, (2007) yang menyatakan kondisi strain/ketegangan mengakibatkan rendahnya produktivitas, ketidakpuasan, komitmen yang rendah, absensi, dan perputaran karyawan dalam organisasi. Seiring dengan hasil penelitian tersebut, Malik (2011) menyatakan bahwa kelebihan beban kerja (*role overload*), memberikan kontribusi terhadap stres kerja.

Faktor individu lain yang memiliki Peran penting terhadap terjadinya perilaku *cyberloafing* adalah stres kerja (Blanchard & Henle, 2008). Stres dapat didefinisikan sebagai tekanan yang dialami oleh seorang individu sebagai hasil dari organisasi dan pekerjaan tertentu dalam bentuk tuntutan dan kendala yang telah ada ditempatkan pada mereka (Kahn *et al.*, 1964). Kajian sebelumnya menunjukkan bahwa stres dihadapi oleh karyawan mempengaruhi mereka tidak hanya secara mental tetapi juga secara fisik. Penelitian lain menunjukkan bahwa jika karyawan mengalami stres di tempat kerja akan mempengaruhi fisik mereka serta kesehatan mental yang pada akhirnya mempengaruhi keinginan dan pekerjaan karyawan (Hang-yue *et al.*, 2005). Stres sebenarnya sangat dibutuhkan untuk memacu kinerja dan rasa tanggung jawab, namun tingkat stres yang tinggi dapat menimbulkan efek negatif. Untuk menghindari situasi tertekan tersebut maka pegawai akan mudah terlibat praktek *cyberloafing* (Sawitria, 2012). Ketegangan, depresi dan

ketidakpuasan bisa terjadi apabila seseorang tidak dapat mengatasi penyebab stresnya, sehingga untuk mengatasi dan mengalihkan stres, seseorang akan cenderung melakukan *coping* atau dalam hal ini *cyberloafing* (Blanchard & Henle, 2008)

Perumda Air Minum Kota Padang berada dibawah naungan BUMD yang memiliki jam kerja tetap. Karyawan yang bekerja di perusahaan naungan BUMD adalah karyawan yang bekerja *full time*, bekerja *full time* adalah bekerja selama 35 sampai 40 jam seminggu. Pada prinsipnya jam kerja karyawan diatur delapan jam sehari atau sama dengan 40 jam seminggu dan adanya tambahan jam kerja (lembur). Karyawan yang bekerja di Perumda Air Minum Kota padang mengharuskan ia berada di kantor dari pagi hingga sore hari. Tentu adanya tuntutan ini lah yang dapat menyebabkan stres kerja pada karyawan. Tidak hanya itu, banyak keluhan atau pengaduan konsumen Perumda Air Minum Kota Padang juga bisa menimbulkan stres kerja pada karyawan, dimana semakin banyak keluhan atau pengaduan konsumen maka semakin banyak beban kerja yang harus dilakukan oleh karyawan.

Dari fenomena-fenomena yang dijelaskan diatas, dapat dilihat keterkaitan dan pentingnya faktor internal yang mempengaruhi *Cyberloafing* karyawan. Dalam penelitian ini, *Role Overload* dan stres kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *Cyberloafing*. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam dan akan menulis skripsi yang

berjudul “**Pengaruh *Role Overload* Terhadap Perilaku *Cyberloafing* Dengan Stres Kerja sebagai Variabel Pemediasi Pada Karyawan Perumda Air Minum Kota Padang**”.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, dapat dikatakan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *Cyberloafing*. Penelitian ini berfokus untuk mengkaji pengaruh *Role Overload* dan Stres Kerja terhadap *Cyberloafing* pada Karyawan Perumda Air Minum Kota Padang.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka pembahasan *Cyberloafing* Pada karyawan Perumda Air Minum Kota Padang dalam penelitian ini dibatasi pada variabel yang tampaknya berkaitan erat yaitu *Role Overload* dan Stres kerja.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan diantaranya sebagai berikut:

1. Sejauh manakah pengaruh *Role Overload* terhadap *Cyberloafing* pada Karyawan Perumda Air Minum Kota Padang?
2. Sejauh manakah pengaruh *Role Overload* terhadap Stres Kerja pada Karyawan Perumda Air Minum Kota Padang?

3. Sejauh manakah pengaruh Stres kerja terhadap *Cyberloafing* pada Karyawan Perumda Air Minum Kota Padang?
4. Sejauh manakah pengaruh *Role Overload* terhadap *Cyberloafing* pada Karyawan Perumda Air Minum Kota Padang melalui Sres Kerja?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dan kegunaan dalam penelitian ini yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh *Role Overload* terhadap *Cyberloafing* pada Karyawan Perumda Air Minum Kota Padang.
2. Pengaruh *Role Overload* terhadap Stres Kerja pada karyawan Perumda Air Minum Kota Padang.
3. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Cyberloafing* pada karyawan Perumda Air Minum Kota Padang.
4. Pengaruh *Role Overload* terhadap *Cyberloafing* pada karyawan Perumda Air Minum Kota Padang melalui stres kerja sebagai pemediasi.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis dapat dijadikan sebagai input positif dimana nantinya diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan

masukan dalam memperluas khasanah ilmu manajemen khususnya dalam bidang industri dan organisasi.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi-informasi pada pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya dosen, mahasiswa, perusahaan, pengusaha, karyawan, masyarakat luas dan pihak-pihak terkait baik guru maupun untuk siswa.