

PENGARUH ROLE AMBIGUITY, ROLE CONFLICT DAN ROLE OVERLOAD TERHADAP KINERJA PEGAWAI DIMEDIASI PERILAKU CYBERLOAFING PADA BIRO AKADEMIK DAN UMUM UNIVERSITAS SULAWESI BARAT

THE INFLUENCE OF AMBIGUITY ROLE, CONFLICT ROLE AND OVERLOAD ROLE ON THE CLERK PERFORMANCE MEDIATED BY CYBERLOAFING BEHAVIOR A STUDY ON ACADEMIC AND GENERAL BUREAU OF WEST SUAWESI UNIVERSITY

¹Ahmad K, ²Dian A.S. Parawansa, ³Jusni

¹Mahasiswa Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin
ahmadkarim631@gmail.com

²Dosen Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin
dian_asparawansa@yahoo.co.id

³Dosen Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin:
jusni_mju@yahoo.co.id

Abstrak

Cyberloafing merupakan kegiatan penggunaan internet yang berkaitan dengan hobi pegawai atau pengalihan kejenuhan atau stress kerja dengan berbagai hiburan yang ada diinternet pada jam kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Role Ambiguity, Role Conflict dan Role Overload Terhadap Kinerja Pegawai Dimediasi Perilaku Cyberloafing pada Biro Akademik dan Umum Universitas Sulawesi Barat. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Biro Akademik dan Umum Universitas Sulawesi Barat. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Pengolahan data dan analisis dilakukan dengan menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 25.0. Adapun analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*, terhadap perilaku cyberloafing pegawai. (2) Terdapat pengaruh negatif dan signifikan *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, dan *cyberloafing* terhadap kinerja pegawai. (3) Terdapat pengaruh negatif dan signifikan *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* terhadap kinerja pegawai dimediasi perilaku cyberloafing.

Kata kunci: Role Ambiguity, Role Conflict, Role Overload, Kinerja pegawai.

Abstract

Internet usage activities Cyberloafing is related to hobbies or transfer employees Burnout or stress of working with a variety of entertainment that existed on diinternet working hours. This research aims to know the influence of Role Ambiguity, Role Conflict and Role Overload on performance Clerk Mediated Behavior Cyberloafing on Bureau of academic and General University of West Sulawesi. This research approach is the quantitative approach. The population in this study was a clerk in the Bureau of academic and General University of West Sulawesi. The source of the data used in this study i.e., primary data and secondary data. Data collection techniques applied is questionnaire and documentation. Data processing and analysis is carried out using the program SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 25.0. As for the analysis is the analysis of the path (Path Analysis). The results of this study suggest that (1) there is a significant positive influence and role ambiguity, role conflict, and role overload, cyberloafing behaviour towards employees. (2) There is a significant negative influence and role ambiguity, role conflict, role overload, cyberloafing on performance and employees. (3) there is a significant negative influence and role ambiguity, role conflict and role overload, on performance clerk mediated cyberloafing behavior.

Keywords: *Role Ambiguity, Role Conflict, Role Overload, the performance of employees.*

PENDAHULUAN

Kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam suatu organisasi ditentukan oleh beberapa faktor dan kondisi, baik itu yang berasal dari dalam diri pegawai ataupun yang berasal dari luar individu pegawai. Kinerja seseorang dipengaruhi oleh empat faktor yaitu (1) faktor personal, meliputi keterampilan individu, kompetensi, motivasi dan rekrutmen, faktor kepemimpinan yang berkualitas dan pemberian motivasi, bimbingan, dorongan yang diberikan, (2) faktor sistem pekerjaan, (3) faktor situasional meliputi perubahan dan penekanan dan (4) faktor eksternal dan internal. Selanjutnya, rendahnya tingkat kinerja seseorang dipengaruhi oleh: kurangnya pengetahuan dan keterampilan, kurangnya insentif yang diberikan, lingkungan kerja yang kurang mendukung seperti gaya kepemimpinan dan faktor internal individu seperti lemahnya motivasi.

Salah satu faktor eksternal tersebut diatas adalah *role stress* atau stress kerja. Menurut Robbins (2008), stres kerja merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhi dirinya. Stres kerja tersebut meliputi *role ambiguity, role conflict dan role overload* (Rukhviyanti, 2011). *Role ambiguity* adalah ketidakpastian tentang tindakan apa yang harus dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan (Kahn dalam Atika dkk., 2016). Beberapa penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *role ambiguity*/ketidakjelasan peran terhadap kinerja (Gunawan dkk., 2012).

Selain *role ambiguity, role conflict* juga sering terjadi pada pegawai. *Role conflict* atau konflik peran terjadi ketika terdapat ketidakcocokan harapan dan tuntutan yang berkaitan dengan peran yang dijalani seseorang, dimana pemenuhan harapan atas satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lain lebih sulit (Bauer, 2002). Konflik peran yang dialami oleh seorang pegawai dapat mempengaruhi hasil kerjanya. Suhartanti dkk (2016) dan Oemar & Gangga (2017), menyatakan bahwa konflik peran memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai.

Stres kerja yang terakhir adalah *role overload*. *Role overload* adalah permintaan organisasi untuk melakukan pekerjaan dalam periode waktu yang diberikan (Kahn dalam Bauer, 2002). Beban kerja yang meningkat, munculnya konflik antar dpegawai dan penetapan target pencapaian yang tinggi secara langsung maupun tidak langsung dapat melahirkan stres dalam pekerjaan. Stres yang secara terus menerus yang dialami karyawan dapat menyebabkan menurunnya tingkat kinerja. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Rukhviyanti (2011),

bahwa kelalaian pegawai dalam melaksanakan kewajibannya, dapat dikarenakan pegawai merasa stres di tempat kerja.

Stres di tempat kerja merupakan hal yang hampir setiap hari dialami oleh para pegawai (Robbins, 2008). Untuk itu, ketiga jenis stress kerja diatas sangat memungkinkan dialami oleh para pegawai pada biro akademik Universitas Sulawesi Barat, hal ini disebabkan oleh universitas tersebut masuk dalam kategori Perguruan Tinggi Negeri Baru (PTNB) sehingga pegawai yang ada didalamnya masih tergolong sedikit dibandingkan dengan kuantitas pegawai di Universitas negeri lainnya, universitas sulawesi barat baru menerima pegawai negeri sipil sebanyak 10 orang pada tahun 2015 dan beberapa pegawai merupakan pegawai yang baru mutasi dari beberapa instansi pemerintah di seperti Pemda, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas kehutanan dan perkebunan dan beberapa instansi lainnya (Observasi awal pada 22 Oktober 2018). Hal tersebut diatas menjadi pemicu timbulnya *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload* seperti pegawai yang baru mutasi dari puskesmas tidak memiliki pengalaman dan pengetahuan mengenai pekerjaannya pada biro akademik sehingga dia tidak tau apa yang harus dilakukannya.

Selain faktor eksternal, ada juga faktor internal yang disebut dengan perilaku *cyberloafing* (Blanchard & Henle, 2008). Ketika akses internet telah menjadi hal biasa, maka kecenderungan pegawai untuk menggunakan internet yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan akan semakin meningkat, hal ini disebut dengan *cyberloafing*. *Cyberloafing is the personal use of email and the internet while at work* (Blanchard & Henle, 2008).

Cyberloafing merupakan kegiatan penggunaan internet yang berkaitan dengan hobi pegawai atau pengalihan kejenuhan atau stress kerja dengan berbagai hiburan yang ada diinternet pada jam kerja (Permatasari, 2010). Contohnya seperti mengakses situs sosial (*Facebook, Instagram, Twitter, WhatsApp*), membaca berita, mengirim dan menerima email pribadi, game online, online shopping, menonton video, mengunduh file atau musik, dan kegiatan lainnya yang tidak ada kaitannya dengan tugas dan pekerjaan (Blanchard & Henle, 2008).

Penggunaan internet setiap tahunnya semakin meningkat dan tidak terbatas pada kalangan, usia dan tingkat pendidikan tertentu, semua orang dapat mengakses dimanapun dan kapanpun. Termasuk penggunaan internet pada tempat kerja instansi pemerintahan. Dengan penggunaan internet di kantor atau instansi pemerintahan dapat memberikan dampak positif maupun negatif. Keberadaan fasilitas internet dalam suatu lembaga pemerintahan dapat membantu pegawai menyelesaikan tugasnya dengan efektif dan efisien, meningkatkan kreativitas pegawai, membantu karakter pelayanan kepada masyarakat dengan berbasis teknologi modern sehingga menghemat waktu dan biaya anggaran lembaga pemerintahan.

Pegawai pada biro akademik dan umum Universitas Sulawesi Barat cenderung mudah melakukan *cyberloafing* karena telah dilengkapi fasilitas sarana dan prasarana yang memadai seperti ketersediaan komputer, laptop dan wifi gratis 24 jam. Harapan pemerintah dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai adalah agar dapat dipergunakan oleh para pegawai se-efisien mungkin dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya dan kinerjanya, namun kenyataannya justru disalah gunakan oleh para pegawainya. Fakta lain dilapangan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah justru dimanfaatkan untuk kepentingan pribadi oleh pegawai. Contoh perilakunya adalah penggunaan mobil dinas untuk kepentingan keluarga, dan bahkan fenomena yang menarik dan banyak dilakukan sekarang ini adalah *cyberloafing*.

Blanchard & Henle (2008), menyatakan bahwa *as cyberloafing increases, so do employees' concerns about it*. Blanchard & Henle (2008), perilaku *cyberloafing* di tempat kerja dapat berdampak berkurangnya produktivitas, dapat membuat pegawai melalaikan tugasnya

dengan teknologi modern tanpa harus terlihat keluar masuk ruangan, dan terlihat aktif sepanjang jam di depan computer, namun tidak sedang bekerja tetapi melakukan *cyberloafing*. Berdasarkan hal tersebut di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload* terhadap kinerja pegawai dimediasi perilaku *cyberloafing* pada biro akademik dan umum universitas sulawesi barat.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini bersifat survey dengan menganalisis fakta dan data-data yang menunjang keterangan yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian, dalam memecahkan dan menjawab pokok permasalahan yang diajukan yaitu tentang “Pengaruh *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* terhadap kinerja pegawai dimediasi perilaku *cyberloafing* pada Biro Akademik dan Umum Universitas Sulawesi Barat”.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Biro Akademik dan Umum Universitas Sulawesi Barat. Adapun jumlah pegawai Biro Akademik dan Umum Universitas Sulawesi Barat yang akan menjadi populasi penelitian ini adalah 64 orang dikarenakan instansi tersebut merupakan Perguruan Tinggi Negeri Baru sehingga populasi pengawainya masih relative sedikit jika dibandingkan dengan Universitas yang sudah lama dan berkembang. Berdasarkan pada populasi tersebut diatas maka teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik total sampling atau sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2017). Hal ini berdasarkan pada jumlah populasi yang relative kecil.

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer sekunder dan data primer. Data sekunder berupa jumlah Pegawai dan struktur organisasi. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari responden berupa jawaban langsung terhadap kuisisioner yang diberikan. Angket (kuisisioner) merupakan suatu alat pengukur dalam mengumpulkan data dan informasi dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden mengenai suatu masalah yang terkait. Dalam kuisisioner ini peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden yang berkaitan dengan pengaruh *role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload* terhadap *cyberloafing* dan kinerja pegawai.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini menggunakan beberapa cara yaitu (1) kuesioner yang telah disusun sedemikian rupa sehingga data yang dibutuhkan dapat diperoleh secara maksimal. Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala Likert yang digunakan adalah skala yang berisi lima tingkat preferensi 5 jawaban dengan pilihan, yaitu, Sangat Setuju (SS) diberi bobot / skor 5, Setuju (S) diberi bobot / skor 4, Netral (N) diberi bobot / skor 3, Tidak Setuju (TS) diberi bobot / skor 2, Sangat Tidak Setuju (STS) diberi bobot / skor 1 dan (2) Dokumentasi. Pengumpulan dokumen-dokumen dan laporan serta informasi yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Dokumen-dokumen yang diperlukan adalah data jumlah pegawai.

Teknik Analisis Data

Analisis kuantitatif statistik inferensial. Teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Berdasarkan jenis

analisisnya, statistik inferensial terbagi ke dalam dua bagian: Analisis korelasional dan analisis komparasi. Dalam penelitian ini yang digunakan adalah analisis korelasional. Analisis korelasional adalah analisis statistik yang berusaha untuk mencari hubungan atau pengaruh antara dua buah variabel atau lebih.

HASIL

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa 5 pernyataan variabel kinerja memiliki rata-rata tanggapan sebanyak 246,8. Para responden memberikan tanggapan terhadap variabel tersebut dengan kategori tinggi, meskipun beberapa item pernyataan terdapat jawaban netral dari responden. Pada tabel tersebut menunjukkan pernyataan tertinggi sebanyak 272 pada item nomor 5 yang menyatakan bahwa rata-rata pegawai belum memanfaatkan sumberdaya organisasi yang diberikan, sedangkan pernyataan terendah sebanyak 226 pada item nomor 3 yang menyatakan bahwa kuantitas kerja pegawai belum sesuai dengan standar kerja yang ditentukan.

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dari variabel *role ambiguity* memiliki rata-rata tanggapan sebanyak 241,4. Para responden memberikan tanggapan atas variabel tersebut berada pada kategori tinggi, meskipun masih terdapat beberapa pegawai yang memberikan jawaban netral atas pernyataan variabel *role ambiguity* bahkan terdapat 4 responden yang menjawab tidak setuju. Pernyataan tertinggi memiliki nilai total sebanyak 254 dengan pernyataan bahwa pegawai melakukan pekerjaan yang berbeda dengan tugas utamanya, sedangkan pernyataan terendah memiliki total nilai sebanyak 232 dengan pernyataan bahwa rekan kerja pernah memberikan tambahan beban pekerjaan.

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dari variabel *role conflict* memiliki rata-rata tanggapan sebanyak 250,4. Para responden memberikan tanggapan atas variabel tersebut berada pada kategori tinggi, meskipun masih terdapat beberapa pegawai yang memberikan jawaban netral atas pernyataan variabel tersebut. Pernyataan tertinggi memiliki nilai total sebanyak 254 dengan pernyataan bahwa dalam menjalankan aktivitasnya, pegawai bekerja dengan dua tim kerja atau lebih dengan cara kerja yang berbeda-beda. Sedangkan pernyataan terendah memiliki total nilai sebanyak 244 dengan pernyataan bahwa pegawai melakukan pekerjaan dalam penugasan yang sebenarnya tidak perlu mereka lakukan.

Pada tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dari variabel *role overload* memiliki rata-rata tanggapan sebanyak 255,2. Para responden memberikan tanggapan atas variabel tersebut berada pada kategori tinggi, meskipun masih terdapat beberapa pegawai yang memberikan jawaban netral atas pernyataan variabel tersebut, bahkan ada yang 2 responden pada item nomor 5 memberikan jawaban tidak setuju. Pernyataan tertinggi memiliki nilai total sebanyak 266 pada item nomor 1 dan 2 dengan pernyataan bahwa pegawai merasa beban kinerjanya banyak dan mereka melakukan pekerjaan yang melebihi tugas yang telah dibebankan kepadanya. Sedangkan pernyataan terendah memiliki total nilai sebanyak 244 dengan pernyataan bahwa pegawai membutuhkan waktu lama untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dari variabel *role conflict* memiliki rata-rata tanggapan sebanyak 244,4. Para responden memberikan tanggapan atas variabel tersebut berada pada kategori tinggi, meskipun masih terdapat beberapa pegawai yang memberikan jawaban netral atas pernyataan variabel tersebut. Pernyataan tertinggi memiliki nilai total sebanyak 288 dengan pernyataan bahwa pegawai seringkali menerima atau mengirim pesan instan di tempat kerja. Sedangkan pernyataan terendah memiliki total nilai sebanyak 214 dengan pernyataan bahwa pegawai seringkali mengunjungi situs belanja online di tempat kerja dan mereka seringkali menerima email yang tidak berkaitan dengan pekerjaan di tempat kerja

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa *role ambiguity* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku *cyberloafing* (Y1) pegawai. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai signifikansi $<$ alfa, artinya semakin tinggi *role ambiguity* maka perilaku *cyberloafing* pegawai akan mengalami peningkatan dan sebaliknya jika *role ambiguity* menurun maka perilaku *cyberloafing* pegawai akan menurun. Hasil temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Blanchard & Henle (2008), yang menyatakan bahwa pegawai lebih tertarik melakukan perilaku *cyberloafing* ketika mereka merasakan *role ambiguity*. *Role ambiguity* ini dapat menghalangi individu untuk melakukan tugasnya dan menyebabkan timbulnya perasaan tidak aman dan tidak menentu. Dengan adanya suasana yang tidak menentu ini, karyawan mengalihkannya dengan melakukan *cyberloafing*, karena mereka bingung apa yang harus mereka kerjakan (Blanchard & Henle, 2008).

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa *role conflict* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku *cyberloafing* (Y1) pegawai. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai signifikansi $<$ alfa, artinya semakin tinggi *role conflict* maka perilaku *cyberloafing* pegawai akan mengalami peningkatan dan sebaliknya jika *role conflict* menurun maka perilaku *cyberloafing* pegawai akan menurun. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Blanchard & Henle (2008), *Employees do cyber loaf due to work stressor, role ambiguity and role conflict*.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa *role overload* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku *cyberloafing* (Y1) pegawai. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai signifikansi $<$ alfa, artinya semakin tinggi *role overload* maka perilaku *cyberloafing* pegawai akan mengalami peningkatan dan sebaliknya jika *role overload* menurun maka perilaku *cyberloafing* pegawai akan menurun. Penelitian ini sejalan dengan teori Blanchard & Henle (2008), menyatakan salah satu bentuk stres kerja adalah kelebihan beban kerja. Stres kerja dapat dikarenakan karyawan merasa jumlah pekerjaan yang dibebankan melebihi kemampuan dia. Tentunya karyawan akan berusaha untuk mengatasi stres mereka, salah satu cara yang dilakukan dengan melakukan *cyberloafing*. Dengan melakukan *cyberloafing* mereka berharap bisa mengatasi stres mereka. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan Herdiati dkk (2015), yang menyatakan bahwa *role overload* berpengaruh signifikan terhadap perilaku *cyberloafing*.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa *role ambiguity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai signifikansi $<$ alfa, artinya bahwa semakin tinggi *role ambiguity* maka kinerja pegawai semakin menurun dan sebaliknya jika *role ambiguity* menurun maka kinerja pegawai akan meningkat. Apabila seorang pegawai tidak memahami perannya dan tidak mengetahui dengan jelas serta bingung mengenai apa yang harus dilakukan dan bagaimana seorang pegawai seharusnya melakukan suatu pekerjaan, serta bagaimana mencapai tujuan dari suatu pekerjaan tersebut maka akan berpengaruh terhadap hasil kerja pegawai yang tidak sesuai dengan harapan dan hasil yang maksimal.

Hal tersebut diatas mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gunawan dkk. (2012), Rusinta dkk (2013), menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *role ambiguity*/ketidakjelasan peran terhadap kinerja. Tidak adanya arahan dan ketidakpastian tentang otoritas dapat menimbulkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa *role conflict* (X2) berpengaruh negatif dan signifikan dari terhadap kinerja (Y2) pegawai. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian

hipotesis bahwa nilai signifikansi $< \alpha$. Artinya jika *role conflict* semakin tinggi maka kinerja pegawai akan menurun dan sebaliknya jika *role conflict* menurun maka kinerja pegawai akan meningkat. Konflik peran yang dialami oleh seorang pegawai dapat mempengaruhi hasil kerjanya. Hasil temuan ini sejalan dengan teori Blanchard & Henle (2008), menyatakan bahwa konflik peran dapat menimbulkan ketidaknyamanan/ kejenuhan dalam bekerja (burnout), sehingga menimbulkan perilaku-perilaku menyimpang (*cyberloafing*) yang dapat menurunkan kinerja.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suhartanti dkk (2016) dan Oemar & Gangga (2017), menyatakan bahwa konflik peran memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Untuk menghindari terjadinya *role conflict* maka seorang pegawai seharusnya tidak membebani tanggungjawabnya kepada juniornya tapi berusaha menjalankan pekerjaan yang telah diberikan oleh pimpinan dengan sebaik-baiknya, pekerjaan yang dilakukan bersama tim seharusnya dibagi berdasarkan kompetensi pegawai.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa *role overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *role overload* mempunyai nilai signifikansi $< \alpha$. Artinya, apabila *role overload* meningkat maka kinerja pegawai akan mengalami penurunan dan sebaliknya apabila *role overload* mengalami penurunan maka kinerja pegawai akan meningkat. Hal ini sejalan dengan teori Lim (2002), bahwa stress merupakan respon psikologis dan/atau fisiologis dari tubuh terhadap tuntutan yang berlebih yang dibebankan padanya. Stress karena beban yang berlebihan akan memicu penurunan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil analisis *role ambiguity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja dimediasi oleh *cyberloafing*. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa hipotesis alternatif diterima. Artinya, semakin tinggi *role ambiguity* yang dimediasi oleh *cyberloafing* maka kinerja pegawai akan semakin rendah. Teori yang sejalan dengan hasil penelitian ini adalah Blanchard & Henle (2008), *Employees do cyber loaf due to work stressor, role ambiguity and role conflict*.

Beberapa hasil penelitian yang dapat mendukung hasil penelitian tersebut seperti Hardiani dkk (2017), Runing *et al* (2012) dan Permatasari (2010), menemukan bahwa *role ambiguity* berpengaruh terhadap *cyberloafing*. Pendapat lain yang mendukung penelitian ini oleh Herlianto (2014), menemukan bahwa *role ambiguity* memiliki pengaruh negatif terhadap *cyberloafing* sehingga semakin tinggi *role ambiguity* yang dimediasi oleh *cyberloafing* maka semakin rendah kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil analisis *role conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja dimediasi oleh *cyberloafing*. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa hipotesis alternatif diterima. Artinya, semakin tinggi *role conflict* yang dimediasi oleh *cyberloafing* maka kinerja pegawai akan semakin menurun. Temuan ini sejalan dengan teori Blanchard & Henle (2008), menyatakan bahwa konflik peran dapat menimbulkan ketidaknyamanan/ kejenuhan dalam bekerja (burnout), sehingga menimbulkan perilaku-perilaku menyimpang (*cyberloafing*) yang dapat menurunkan kinerja. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suhartanti dkk (2016) dan Oemar & Gangga (2017), menyatakan bahwa konflik peran memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil analisis *role overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja dimediasi oleh *cyberloafing*. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa hipotesis alternatif diterima. Artinya, semakin tinggi *role overload* yang dimediasi oleh *cyberloafing* maka kinerja pegawai akan semakin menurun. Hasil temuan ini

sejalan dengan teori Blanchard & Henle (2008), bahwa *Employees do cyber loaf due to work stressor, role ambiguity and role conflict*.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial beban kerja terhadap perilaku cyberloafing pegawai (Benedita, 2018). Penelitian lainnya oleh Herlianto (2014), menemukan bahwa *role overload* berpengaruh negatif pada perilaku *cyberloafing* pegawai. Berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa *Role overload* tidak berpengaruh terhadap timbulnya *cyberloafing* (Hardiani dkk., 2017).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*, terhadap perilaku cyberloafing pegawai. (2) Terdapat pengaruh negatif dan signifikan *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, dan *cyberloafing* terhadap kinerja pegawai. (3) Terdapat pengaruh negatif dan signifikan *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* terhadap kinerja pegawai dimediasi perilaku cyberloafing. Diharapkan kepada agar biro akademik dan umum Universitas Sulawesi Barat dapat memberikan instruksi yang jelas kepada para pegawainya, serta membuat *job description* agar pegawai bisa bekerja berdasarkan tugas dan fungsinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Atika J.H.H. dkk. (2016). *Dampak Role Conflict, Role Ambiguity, dan Role Overload Terhadap Judgment Auditor*. Simposium Nasional Akuntansi XIX (Online) Lampung ([http://lib.ibs.ac.id/materi/Prosiding/SNA%20XIX%20\(19\)%20Lampung%202016/makalah/020.pdf](http://lib.ibs.ac.id/materi/Prosiding/SNA%20XIX%20(19)%20Lampung%202016/makalah/020.pdf) diakses 8 Oktober 2018)
- Bauer J.C. (2002). *A Longitudinal Evaluation of the Impact of Organizational Structure on Role Ambiguity and Work Group Performance*. Sarasota, Florida; University of Sarasota, *Dissertation* (Online) (<http://homepages.uc.edu/~bauerjy/JCBauerDissertationFinal.htm>, diakses pada 2 Januari 2019).
- Benedita R. (2018). *Pengaruh Beban Kerja, Peran Ganda, dan Lingkungan Kerja terhadap Perilaku Cyberloafing Pegawai (Studi Kasus pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan)*. SKRIPSI. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Blanchard A.L. & Henle. (2008). *Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus and control*. *Computer in Human Behavior* (Elsevier) (Online) Vol. 24 Issue 3 (<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563207000805>, diakses 8 Oktober 2018)
- Blanchard A.L. & Henle. (2008). *The Interaction of Work Stressors and Organizational Sanctions on Cyberloafing*. *Journal of Managerial Issues* (online) Vol. 20, No. 3 (<https://www.questia.com/library/journal/1G1-188064188/the-interaction-of-work-stressors-and-organizational>, diakses 12 November 2018)
- Gunawan, Hendra & Zulfity R. (2012). *Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Kelebihan Peran, dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Auditor di Kantor Akuntan Publik Wilayah DKI Jakarta*. *Jurnal Binos University* (online) Volume 3 no. 2 (<http://journal.binus.ac.id/index.php/BBR/article/view/1365/0> diakses 2 Desember 2018)
- Hardiani W. dkk. (2017). *Pengaruh Konflik Peran dan Role Overload terhadap Burnout dan Dampaknya pada Cyberloafing*. Diponogoro University Institutional Respository, <http://eprints.undip.ac.id/58513/>, diakses pada tanggal 8 Januari 2019.
- Herdiati dkk. (2015). *Pengaruh Stresor Kerja dan Persepsi Sanksi Organisasi terhadap Perilaku Cyberloafing di Universitas Jember*. *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*, vol. 3 (no. 1) Januari 2015 (Online) (<https://www.e-jurnal.com/2016/12/pengaruh-stresor-kerja-dan-persepsi.html>, diakses pada 12 Januari 2019).
- Herlianto A.W. (2014). *Pengaruh Stres Kerja Pada Cyberloafing*. *Jurnal Hasil Riset*. <https://www.e-jurnal.com/2014/11/pengaruh-stres-kerja-pada-cyberloafing.html>. Diakses 2 Desember 2018
- Lim V.K.G. (2002). *The IT way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice*. *Journal of Organizational Behavior* (online) Volume 3 Issue 5 (<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.161#accessDenialLayout>, diakses pada 8 Oktober 2018)
- Oemar U. & Gangga L. (2017). *Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Musi Manyuasin*. *e-Journal Ecoment Global* (online) Volume 2 Nomor 2 Edisi Agustus (<http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/EG/article/view/249>. diakses 9 Oktober 2018)
- Permatasari M. (2010). *Pengaruh work stressor pada perilaku cyberloafing karyawan dengan sanksi organisasi sebagai pemoderasi*. Universitas Sebelas Maret Surakarta, SKRIPSI.

- Rukhviyanti N. (2011). *Pengaruh Role Conflict, Role Ambiguity Dan Work Overload Terhadap Kinerja*. Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi (online) Vol. III No. 1/Mei/2011 (<http://jsma.stan-im.ac.id/pengaruh-role-conflict-role-ambiguity-dan-work-overload-terhadap-kinerja/> diakses 2 Oktober 2018)
- Runing S., Hunik S., & Cahyadin M. (2012). *The Moderation Effect of Commitment to Supervisor and Internet Expectise of Work Stressor and Employee Cyberloafing*. Journal of Indonesian Economy and Business (online) Volume 27, Number 2 (<https://eprints.uns.ac.id/11991/> diakses 23 November 2018)
- Rusinta, Arfiena, Harsono, & Maryati T. (2013). *Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Pegawai Wanita Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Pemediasi Di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Kabupaten Kulon Progo*. JBTI : Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi (online) Vol 4 No. 1 (<http://journal.umy.ac.id/index.php/bti/article/view/2431>. Diakses 29 Oktober 2018)
- Robbins S. (2008). *Manajemen*. Jakarta : Indeks.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisni*. (Cetakan 26) Alfabeta: Bandung.
- Suhartanti dkk. (2016). *Pengaruh Struktur Audit, Gaya Kepemimpinan, dan Konflik Peran terhadap Kinerja Auditor*. Prosiding Akuntansi vol. 2 No. 2 (online) (<http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/5066/pdf>, diakses pada 3 Januari 2019)

Tabel 1. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kinerja

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Total
1	Saya sering membuat kesalahan dalam menyelesaikan tugas	8	42	14			250
2	Saya tidak bisa mandiri dalam bekerja	4	52	8			252
3	Kuantitas kerja saya belum sesuai dengan standar kerja yang ditentukan	6	24	32	2		226
4	Dalam menyelesaikan tugas, saya belum dapat menyelesaikan dengan tepat dan cepat sesuai waktu yang ditentukan	2	38	24			234
5	Saya dan pegawai lainnya belum memanfaatkan sumberdaya organisasi yang diberikan	16	48				272
Rata-rata							246,8

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Role Ambiguity

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Total
1	Saya melakukan pekerjaan yang berbeda dengan tugas utama saya	6	50	8			254
2	Saya melakukan pekerjaan diluar tanggungjawab yang dibebankan kepada saya	6	40	18			244
3	Saya melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan hati nurani	4	40	18	2		238
4	Saya melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan tuntutan atasan	4	40	18	2		238
5	Rekan kerja saya pernah memberikan tambahan beban pekerjaan	2	36	26			232
Rata-rata							241,2

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 3. Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Role Conflict*

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Total
1	Saya menerima penugasan dari dua atau lebih senior yang saling bertentangan secara prinsip	6	46	12			250
2	Saya melakukan penugasan yang mungkin ditolak oleh orang lain seperti penugasan tanpa didukung pengetahuan yang memadai	10	40	14			252
3	Saya melakukan pekerjaan dalam penugasan yang sebenarnya menurut saya tidak perlu	8	36	20			244
4	Dalam menjalankan aktivitas, saya bekerja dengan dua tim kerja atau lebih dengan cara kerja yang berbeda-beda	6	50	8			254
5	Penugasan yang saya terima tanpa didukung sumber daya manusia (rekan kerja) yang kompeten	10	40	14			252
Rata-rata							250,4

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 4. Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Role Overload*

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Total
1	Saya merasa beban pekerjaan saya banyak	20	34	10			266
2	Pekerjaan yang saya lakukan melebihi tugas yang dibebankan kepada saya	18	38	8			266
3	Saya diharuskan untuk bekerja cepat	10	38	16			250
4	Saya butuh waktu lama untuk menyelesaikan pekerjaan saya		52	12			244
5	Saya memiliki target kerja yang tidak realistis	8	44	10	2		250
Rata-rata							255,2

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 5. Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Cyberloafing*

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Total
1	Saya seringkali mengunjungi situs berita di tempat kerja	10	32	22			244
2	Saya seringkali menerima atau mengirim pesan instan di tempat kerja	32	32				288
3	Saya seringkali mengunjungi situs hiburan di tempat kerja		32	32			224
4	Saya seringkali mengunduh atau mendownload musik/ video/ film di tempat kerja	2	26	36			222
5	Saya seringkali mengunjungi situs yang berhubungan dengan olahraga di tempat kerja	34	26	4			286
6	Saya seringkali mengunjungi situs belanja online di tempat kerja	10	32	22			244
7	Saya seringkali bermain game online di tempat kerja	2	18	44			214
8	Saya seringkali menerima email yang tidak berkaitan dengan pekerjaan di tempat kerja	2	18	44			214
9	Saya melakukan Video call keluarga (anak, suami, istri, saudara) di tempat kerja	2	26	36			222
10	Saya seringkali membaca dan membalas pesan pada grup chat di tempat kerja	34	26	4			286
Rata-rata							244,4

Sumber: Data Primer, 2019