

## Role Ambiguity, Role Conflict Dan Role Overload Sebagai Prediktor Cyberloafing Behavior

Sih Darmi Astuti<sup>1\*</sup>, Tito Aditya Perdana<sup>2</sup>, Almira Santi Samasta<sup>3</sup>, Rauly Sijabat<sup>4</sup>

<sup>1</sup>astuti\_sda@dsn.dinus.ac.id (korespondensi); <sup>2</sup>titoaditya92@dsn.dinus.ac.id; <sup>3</sup>almirasanti@dsn.dinus.ac.id;

<sup>4</sup>raulysijabat@upgris.ac.id

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro, Semarang

<sup>4</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Semarang, Semarang

### ARTICLE INFO

Article history:

Received 30 April 2023

Received in revised form 2 Mei 2023

Accepted 10 Juni 2023

Available online Juli 2023

### ABSTRACT

Cyberloafing behavior is a form of withdrawal deviance in the workplace which is increasingly surfacing along with technological developments. Cyberloafing behavior not only has a positive impact but also has a negative impact on the company. To maximize the positive impact and minimize the negative impact, this research has an urgency to examine predictors that can explain the occurrence of cyberloafing behavior. The study was conducted using employees from various companies in various industries as research samples. The results of this study indicate that cyberloafing behavior is explained by role ambiguity, role conflict and role overload.

**Keywords:** role ambiguity, role conflict and role overload, cyberloafing behavior.

*Cyberloafing behavior* merupakan salah satu bentuk penyimpangan perilaku di tempat kerja (*withdrawal deviance*) yang semakin mengemuka seiring perkembangan teknologi. *Cyberloafing behavior* tak hanya memberikan dampak positif namun juga memberikan dampak negative bagi perusahaan. Untuk memaksimalkan dampak positif dan meminimalkan dampak negative, penelitian ini memiliki urgensi untuk meneliti mengenai predictor yang dapat menjelaskan terjadinya *cyberloafing behavior*. Studi dilakukan dengan menggunakan karyawan dari berbagai perusahaan pada berbagai industry sebagai sampel penelitian. Hasil studi ini menunjukkan bahwa *cyberloafing behavior* dijelaskan oleh *role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload*.

**Kata Kunci:** role ambiguity, role conflict dan role overload, cyberloafing behavior.

### 1. PENDAHULUAN

Perilaku tidak beretika yang dilakukan karyawan meliputi membuang waktu perusahaan, menggunakan barang milik perusahaan untuk kepentingan pribadi, pencurian properti perusahaan, melakukan penyebaran rumor (*whistle blow*), menukar sumber daya perusahaan secara ilegal untuk tujuan pribadi, dan menipu pelanggan (Luna-Arocas dan Tang, 2004 dalam Henle et al., 2010). Membuang waktu perusahaan berarti karyawan tidak mempergunakan waktu kerjanya yang telah dikompensasi oleh organisasi untuk menyelesaikan pekerjaannya. Menggunakan barang milik perusahaan berarti karyawan menggunakan, misal: fasilitas internet, komputer, telepon, atau mobil untuk kepentingan pribadinya. Menggunakan kertas kantor, *fraud*, korupsi, hingga merugikan pelanggan perusahaan juga merupakan perilaku yang tidak beretika. Perilaku negatif yang dilakukan oleh para karyawan tersebut biasanya disebut juga sebagai perilaku

menyimpang ditempat kerja (*workplace deviance behavior*). *Workplace deviance* didefinisikan sebagai suatu perilaku yang dilakukan dengan sadar (*voluntary behavior*) yang melanggar norma organisasi (*organizational norms*) dan mengancam keberlangsungan organisasi, anggota organisasi, maupun keduanya (Robinson & Bennet, 1995).

Salah satu perilaku menyimpang ditempat kerja (*workplace deviance behavior*) adalah *cyberloafing behavior*. *Cyberloafing behavior* ini terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi dan penggunaan internet. *Cyberloafing behavior* sendiri dimaknai sebagai perilaku menggunakan teknologi terkhusus internet yang oleh karyawan dilakukan sepanjang berlangsungnya jam kerja untuk kepentingan yang sama sekali tidak berkaitan dengan pekerjaan (Vitak, 2011). Perilaku *cyberloafing* diakui oleh Herdiati et al (2015) menyebabkan terjadinya penurunan produktivitas kerja karyawan pada rentang 30% - 40% serta menyebabkan timbulkan pembiayaan perusahaan hingga mencapai 54 milyar dollar per tahunnya.

Menurut Haydee dan Raymund (2016) *cyberloafing behavior* yang dilakukan karyawan dapat menyebabkan terjadinya stress kerja. Stress kerja ini memunculkan persepsi maupun tanggapan pada situasi yang sedang dihadapi oleh karyawan. Persepsi yang muncul dapat berwujud kesadaran terhadap suatu tuntutan, tantangan maupun ancaman. Sedangkan bentuk tanggapan akan adanya stress meliputi tanggapan emosional, tanggapan fisiologis termasuk kognitif bahkan juga memunculkan terjadinya perilaku-perilaku yang berubah. Munculnya persepsi dan tanggapan tersebut akan mendorong karyawan untuk berupaya mengatasi stress kerja yang sedang dialami tersebut. Munculnya stress kerja yang dialami karyawan disebabkan oleh berbagai faktor, diantaranya adalah faktor tuntutan peran yang harus dipenuhi oleh karyawan yang menjadi bagian atau anggota perusahaan. Terjadinya tuntutan peran yang dialami karyawan tersebut dapat menyebabkan terjadinya ambiguitas peran (*role ambiguity*), konflik peran (*role conflict*), dan peran yang berlebihan (*role overload*).

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Telaah Pustaka

Heading pada level kedua dituliskan dengan boldface italics dengan menggunakan huruf besar dan huruf kecil. Heading dituliskan rata kiri.

#### ***Role Stressor***

Sumber stress yang berasal dari peran (*role stressor*) dalam perusahaan berasal dari ambiguitas peran (*role ambiguity*), konflik peran (*role conflict*), dan peran yang berlebihan (*role overload*):

##### 1. Ambiguitas Peran (*Role Ambiguity*)

Dikemukakan oleh Schmidt (2012) bahwa ambiguitas peran (*role ambiguity*) dihasilkan dari informasi yang tidak memadai serta kejelasan yang menghilang dari suatu posisi pekerjaan tertentu yang kemudian mengakibatkan karyawan mengalami kehilangan keyakinan mengenai perannya, tidak yakin akan tujuan dari pekerjaannya bahkan tidak yakin juga terhadap tanggung jawabnya. Oleh karena itu *role ambiguity* dapat dikatakan menjadi dasar yang memicu terjadinya stress yang merefleksikan perasaan yang mengarah pada rasa tidak aman atau tidak menentu, perasaan yang tidak mengerti aka napa yang diharapkan oleh pekerjaan dari karyawan, tidak mengerti mengenai wewenang yang dimilikinya yang pada akhirnya menghalangi karyawan untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik (Rizzo et al., 1970).

##### 2. Konflik Peran (*Role Conflict*)

Munculnya konflik peran (*role conflict*) berangkat dari adanya harapan berkaitan dengan pekerjaan yang berbenturan dengan dengan harapan dari pekerjaan lain sehingga mengalami konflik. Bagi karyawan, konflik peran memiliki dampak yang nyata terlepas apakah konflik yang terjadi tersebut bersumber dari kebijakan perusahaan ataukah dari individu lainnya (Ivanicevich dan Donnely, 2007). Konflik peran yang dialami karyawan di perusahaan akan menyebabkan timbulkan situasi yang tidak menyenangkan dan memiliki kesan yang serba salah atau dalam kondisi terombang ambing.

##### 3. Peran Berlebihan (*Role Overload*)

Peran berlebih (*role overload*) digambarkan sebagai situasi yang merepresentasikan keadaan karyawan dengan tanggung jawab dan kegiatan yang berlebihan yang menjadi harapan pekerjaan dengan ketersediaan rentang waktu yang dianggap sangat sedikit, dengan bekal kemampuan yang terbatas tanpa mempertimbangkan kendala-kendala yang lain (Rizzo et al., 1970). Tidak adanya konsistensi tersebut dirasakan oleh karyawan sebagai tugas-tugas yang sangat banyak untuk dikerjakan. Mengacu pada pendapat yang disampaikan oleh French dan Caplan (1973), kelebihan peran ini dapat dilihat dari aspek kualitatif maupun kuantitatif. Dari aspek kuantitatif, kelebihan peran ini dipandang ketika karyawan dihadapkan pada peran yang sangat banyak untuk dikerjakan. Sedangkan dari aspek kualitatif, kelebihan

peran ini merefleksikan kondisi dimana karyawan yang bekerja tidak mampu memenuhi apa yang dituntut dari pekerjaan. Studi ini ditujukan untuk melakukan kajian mengenai keterpengaruhannya dinamika peran yang sering dihadapi oleh karyawan di dalam perusahaan yang meliputi *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* terhadap perilaku *cyberloafing*.

### **Cyberloafing Behavior**

Mengacu pada pendapat yang disampaikan oleh Lim (2002), *cyberloafing* didefinisikan sebagai penyimpangan perilaku yang dilakukan oleh karyawan di tempat kerja yang memanfaatkan status kepegawaian untuk bisa mendapatkan aksesibilitas atau pemanfaatan email maupun internet untuk kepentingan-kepentingan yang sama sekali tidak memiliki keterkaitan untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan selama jam kerja aktif. Sedangkan menurut Blanchard dan Henle (2008), *cyberloafing* dimaknai sebagai perilaku menggunakan email maupun internet perusahaan untuk kepentingan personal. Contoh perilaku *cyberloafing* ini adalah mempergunakan atau mengakses internet saat sedang berada di kantor, karyawan secara sadar dan sengaja mempergunakan internet untuk berselancar di dunia maya untuk keperluan-keperluan yang bersifat pribadi misalnya membaca berita, melakukan akses ke forum-forum pertemanan yang tidak memiliki kaitan dengan pekerjaan (Anugrah & Margaretha, 2013). Aktivitas tersebut termasuk kegiatan yang dapat memboroskan waktu di tempat kerja. Meskipun demikian, Blanchard & Henle (2008) telah banyak karyawan yang menunjukkan perilaku *cyberloafing* dengan dalih untuk menunjang pelaksanaan tugas dan kewajibannya di tempat kerja.

#### **2.1.1. Pengembangan Hipotesis**

Heading pada level ketiga mengikut style dari heading level kedua. Hindari penggunaan heading lebih dari tiga level.

#### **Pengaruh Ambiguitas Peran (*Role Ambiguity*) terhadap *Cyberloafing Behavior***

Kemunculan ambiguitas peran atau *role ambiguity* oleh Rizzo et al. (1970) diakibatkan oleh tumbuhnya perasaan tidak percaya akan kewajiban maupun harapan karyawan terhadap pekerjaan yang diakibatkan oleh pedoman pekerjaan yang tidak jelas. Apabila karyawan tidak mampu memahami dengan jelas apa yang menjadi kewenangannya, tidak mampu memahami harapan pekerjaan atas dirinya maka situasi ini akan memunculkan terjadinya *role ambiguity*. *Role ambiguity* yang terjadi akan berdampak pada terjadinya hambatan-hambatan untuk dapat melaksanakan pekerjaan yang diakibatkan oleh timbulnya rasa kurang nyaman bahkan hingga rasa yang tidak menentu (Rizzo et al., 1970). Situasi ini kemudian dapat mendorong karyawan melakukan upaya untuk dapat mengatasi terjadinya ambiguitas peran salah satunya dengan memanfaatkan internet perusahaan untuk melakukan hal-hal pribadi yang tidak memiliki relevansi dengan pekerjaan yang dilakukan (Garrett dan Danzinger., 2008). Merujuk pada studi yang dilakukan oleh Henle dan Blanchard (2008), peran yang menimbulkan kebingungan akan memicu terjadinya *cyberloafing behavior*.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu pada Pengaruh Ambiguitas Peran (*Role Ambiguity*) terhadap *Cyberloafing Behavior*

<b>Peneliti</b>	<b>Temuan</b>
Runing, Hunik Sri & Malik Cahyadin (2012); Erika, Tri Santi (2018); Lonteng, Ekaristis., Paulus Kindangen & Ferdinand Tumewu (2019)	<i>Role ambiguity</i> berpengaruh <b>positif signifikan</b> terhadap <i>Cyberloafing Behavior</i>
Varghese, Lebena & Larissa K Barber (2017)	<i>Role ambiguity</i> berpengaruh <b>negative tidak signifikan</b> terhadap <i>Cyberloafing Behavior</i>
Sawitri, Hunik Sri Runing (2012)	<i>Role ambiguity</i> berpengaruh <b>positif tidak signifikan</b> terhadap <i>Cyberloafing Behavior</i>

Sumber: Disarikan dari Studi Sebelumnya, 2023

Berdasarkan uraian di atas yang diperkuat dengan studi-studi sebelumnya dapat dikembangkan hipotesis penelitian berikut ini:

H1: Ambiguitas Peran (*Role Ambiguity*) berpengaruh positif terhadap *cyberloafing behavior*

#### **Pengaruh Konflik Peran (*Role Conflict*) terhadap *Cyberloafing Behavior***

*Role Ambiguity, Role Conflict Dan Role Overload Sebagai Prediktor Cyberloafing Behavior (Sih Darmi Astuti)*

Perilaku *cyberloafing* ditandai dengan aktifitas untuk melakukan akses internet pada kegiatan yang tidak memiliki kaitan serta tidak memiliki dampak yang positif bagi pekerjaan. Secara umum, *cyberloafing* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh karyawan untuk menghilangkan rasa bosan, Lelah atau bahkan stress, mencari kepuasan kerja besar atau bahkan untuk mendapatkan kreativitas, bersenang-senang, berekreasi dan bentuk penyegaran (Vitag et al., 2011). Perilaku yang mengarah pada *cyberloafing* tidak sepenuhnya mengarah pada seluruh sumber stress namun lebih menekankan pada *role conflict* dan *role ambiguity* (Henle & Blanchard, 2008). Apabila dicermati dari aspek *role conflict*, Rizzo et al (1970) berpendapat bahwa *role conflict* ini muncul karena adanya tuntutan yang bertolak belakang yang salah satunya dapat berwujud konflik baik itu tuntutan yang bersumber dari rekan kerja, pimpinan maupun pekerjaan itu sendiri. Mengacu pada studi yang dilakukan oleh Lim (2002) menunjukkan bahwa 37% perilaku *cyberloafing* yang dilakukan oleh karyawan di perusahaan diakibatkan oleh *role conflict*. Studi yang dilakukan Henle and Blanchard (2008) menunjukkan bahwa karyawan memiliki kecenderungan melakukan *cyberloafing behavior* ketika karyawan mengalami konflik peran.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu pada Pengaruh Konflik Peran (*Role Conflict*) terhadap *Cyberloafing Behavior*

Peneliti	Temuan
Runing, Hunik Sri & Malik Cahyadin (2012); Varghese, Levena & Larissa K Barber (2017)	<i>Role conflict</i> berpengaruh <b>positif signifikan</b> terhadap <i>Cyberloafing Behavior</i>
Sawitri, Hunik Sri Runing (2012); Lonteng, Ekaristis., Paulus Kindangen & Ferdinand Tumewu (2019)	<i>Role conflict</i> berpengaruh <b>positif tidak signifikan</b> terhadap <i>Cyberloafing Behavior</i>

Sumber: Disarikan dari Studi Sebelumnya, 2023

Berdasarkan uraian di atas yang diperkuat dengan studi-studi sebelumnya dapat dikembangkan hipotesis penelitian berikut ini:

H2: Konflik Peran (*Role Conflict*) berpengaruh positif terhadap *cyberloafing behavior*

### **Pengaruh Peran Berlebihan (*Role Overload*) terhadap *Cyberloafing Behavior***

Karyawan mengalami *role overload* ketika karyawan terbebani oleh pekerjaan yang sangat banyak dengan ketersediaan waktu maupun kemampuan yang terbatas (Lina, 2018). Mengacu pada pendapat yang disampaikan oleh French dan Caplan (1973) *role overload* mempunyai dua aspek kelebihan, yaitu meliputi kelebihan kualitatif maupun kelebihan kuantitatif. Kelebihan kuantitatif yang dimiliki *role overload* berkaitan dengan tugas dan kewajiban berlebihan untuk dikerjakan sedangkan dari aspek kualitatif, kelebihan peran ini berkaitan dengan tugas dan kewajiban yang terlalu sulit untuk dikerjakan. Lim (2002) menyatakan bahwa 37% penyebab *cyberloafing behavior* adalah karena di tempat kerja karyawan mengalami *role conflict*. Meskipun demikian, penelitian yang dilakukan oleh Lim (2002) juga menunjukkan bahwa terdapat 52% yang merasa tidak nyaman bila melakukan *cyberloafing behavior* ketika pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab belum dapat terselesaikan. Artinya, ketika karyawan dihadapkan pada pekerjaan yang terlalu banyak maka karyawan tersebut akan merasa memiliki kewajiban untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut lebih dulu sebelum melakukan *cyberloafing behavior*. Meski demikian, studi yang dilakukan oleh Hardiani (2018) menunjukkan bukti empiri yang bertolak belakang dimana *role overload* tidak memiliki pengaruh terhadap terjadinya *cyberloafing behavior*.

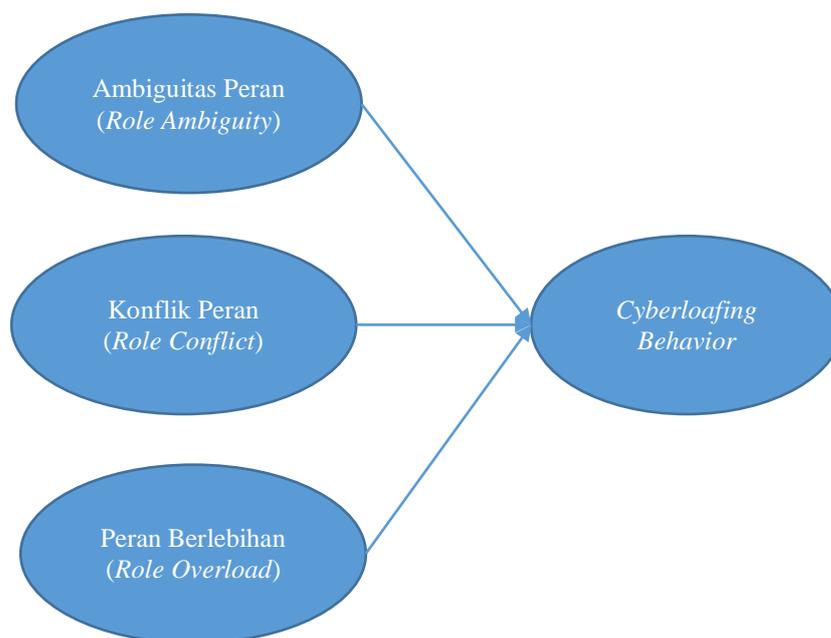
Tabel 3. Penelitian Terdahulu pada Pengaruh Peran Berlebihan (*Role Overload*) terhadap *Cyberloafing Behavior*

Peneliti	Temuan
Sawitri, Hunik Sri Runing (2012); Runing, Hunik Sri & Malik Cahyadin (2012); Varghese, Levena & Larissa K Barber (2017)	<i>Role overload</i> berpengaruh <b>positif tidak signifikan</b> terhadap <i>Cyberloafing Behavior</i>

Sumber: Disarikan dari Studi Sebelumnya, 2023

Berdasarkan uraian di atas yang diperkuat dengan studi-studi sebelumnya dapat dikembangkan hipotesis penelitian berikut ini:

H3: Peran Berlebihan (*Role Overload*) berpengaruh positif terhadap *cyberloafing behavior*



Gambar 1. Model Empiris

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

#### Populasi

Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah karyawan yang berasal dari beberapa industri yang perusahaannya berada di Kota Semarang.

Tabel 4. Distribusi Industri di Kota Semarang

No	Industri
1	Garment
2	Keuangan
3	Pendidikan
4	Otomotif

#### Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel penelitian ditentukan dengan pendekatan *purposive random sampling* dimana kriteria responden yang menjadi sampel penelitian ditetapkan oleh peneliti, yaitu telah bekerja minimal satu tahun.

Tabel 5. Distribusi Jumlah Sampel pada Masing-Masing Industri di Kota Semarang

No	Industri	Jumlah Sampel
1	Garment	112
2	Keuangan	67
3	Pendidikan	93
4	Otomotif	31
	<b>Jumlah</b>	<b>303</b>

### Pengambilan Data

Pengambilan data penelitian meliputi data tentang *work stress*, *role stressor* dan *cyberloafing behavior* dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dikembangkan dari indicator-indikator yang diadopsi dari studi sebelumnya yang disusun dalam bentuk pernyataan tertutup. Pada pernyataan tertutup telah disediakan jawaban dengan *Agree Disagree Scale* pada rentang jawaban 1-10.

### Pengukuran Variabel Penelitian

Pengukuran variabel penelitian dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang diadopsi dan dikembangkan dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel yang diteliti dalam studi ini.

Tabel 6. Pengembangan Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sumber
Ambiguitas Peran ( <i>Role Ambiguity</i> )	tanggung jawab yang samar (X1) sasaran kerja tidak jelas (X2) ketidakjelasan harapan pimpinan / rekan kerja (X3) ketidakjelasan haran organisasi (X4) ketidakpastian unjuk kerja (X5) ketidakjelasan umpan balik (X6)	Eatough et al (2011), Ozbag et al (2014)
Konflik Peran ( <i>Role Conflict</i> )	perintah hal berbeda (X7) tidak bertentangan (X8) tidak dapat diterima (X9) kekurangan sumber daya (X10)	Bowling et al., (2017); Rovithis et al., (2017)
Peran Berlebihan ( <i>Role Overload</i> )	jumlah pekerjaan yang berlebih (X11) jam kerja yang Panjang (X12) kebutuhan kompetensi berlebih (X13) tanggung jawab berlebih (X14)	Sutherland & Cooper (2010), Gharib et al (2016)
<i>Cyberloafing Behavior</i>	menerima atau mengirim email pribadi (X15) mengakses situs web yang tidak terkait dengan pekerjaan (X16) mengirim pesan pribadi (X17) mengunduh informasi yang tidak terkait dengan pekerjaan (X18) belanja online (X19) mencari lowongan pekerjaan (X20) bermain <i>game online</i> (X21)	Lim and Chen (2012), Sijabat (2021)

Sumber: Disarikan dari Berbagai Penelitian Terdahulu, 2023

### Teknik Analisis

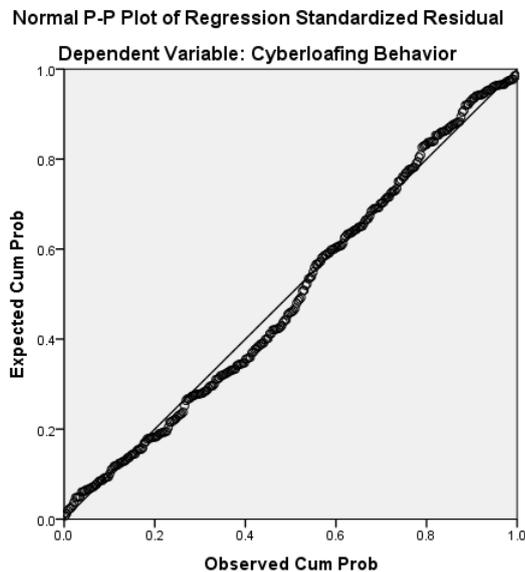
Teknik analisis statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yang dikembangkan dalam studi ini adalah dengan menggunakan pendekatan Analisis Regresi Berganda.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Pengujian pengaruh ambiguitas peran, konflik peran, peran berlebih terhadap *cyberloafing behavior* dilakukan dengan menggunakan data empiris yang diperoleh dari karyawan yang bekerja pada perusahaan-perusahaan dari industry garment, keuangan, pendidikan dan otomotif. Selama periode penelitian, diperoleh data sejumlah 303 responden. Data tersebut menjadi dasar dilakukannya analisis statistic untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh ambiguitas peran, konflik peran, peran berlebih terhadap *cyberloafing behavior* dengan menggunakan pendekatan Analisis Regresi Berganda. Berikut hasil analisis data yang telah dilakukan dalam studi ini.

Tahap awal analisis data yang dilakukan dalam studi ini adalah melakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan dengan melakukan analisis terhadap Grafik *Normal Probability Plot* yang hasilnya tersaji dalam gambar berikut ini:



Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Normal Probability Plot

Mengacu pada grafik di atas, terlihat bahwa sebaran data yang direpresentasikan dengan titik-titik, menyebar tidak jauh dengan garis diagonal atau berada di sekitar garis diagonal. Berdasarkan visual tersebut dapat disimpulkan bahwa data tersebar secara normal atau dengan kata lain memenuhi asumsi normalitas.

Hasil uji asumsi klasik selanjutnya, yaitu uji multikolinieritas yang dilakukan untuk mengetahui keeratan hubungan antar variabel bebas. Uji multikolinieritas dilakukan dengan pendekatan nilai Tolerance dan Variance Influence Factor (VIF) yang tersaji dalam tabel berikut ini:

Tabel 7. Hasil Uji Mutlikolinieritas

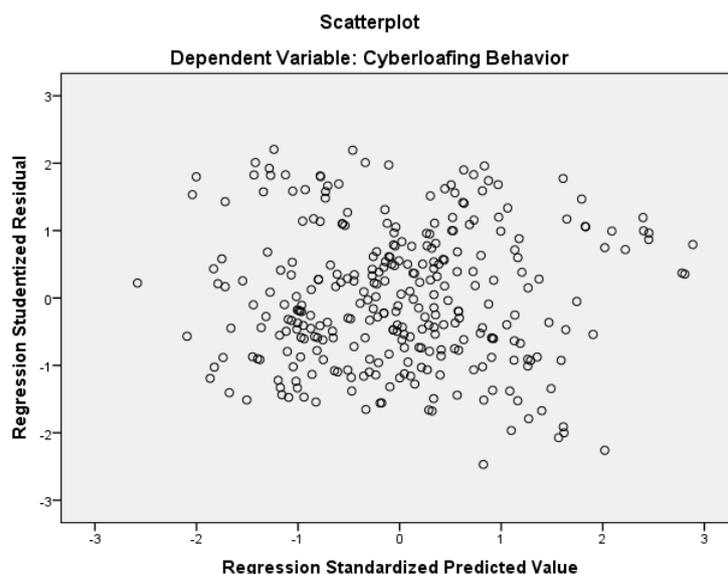
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
Role Ambiguity	.876	1.141
Role Conflict	.954	1.049
Role Overload	.916	1.092

a. Dependent Variable: Cyberloafing Behavior

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Hasil uji multikolinieritas pada variabel *role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload* menunjukkan nilai Tolerance > 0,1 dengan nilai VIF < 10 yang berarti tidak terdapat masalah multikolinieritas antar variabel bebas atau dengan kata lain tidak terdapat hubungan yang erat antara *role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload*.

Pengujian asumsi berikutnya adalah uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan menganalisis Grafik Scatter Plot yang hasilnya disajikan dalam gambar berikut ini:



Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik Scatter Plot

Sebaran titik-titik pada gambar di atas merupakan representasi nilai residual dari pengujian pengaruh *role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload* terhadap *cyberloafing behavior*. Titik-titik tersebut menyebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu dan sebarannya berada di atas dan di bawah titik nol sumbu Y. Temuan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

Setelah melakukan pengujian asumsi klasik maka pengujian dengan menggunakan pendekatan Analisis Regresi Berganda dapat dilakukan. Dari hasil pengujian dengan Analisis Regresi Berganda didapatkan tiga nilai statistik, yaitu nilai Uji t, nilai Uji F dan nilai Adjusted R Square.

Tabel 8. Signifikansi Nilai Uji t Hitung pada Pengaruh *Role Ambiguity*, *Role Conflict* dan *Role Overload* terhadap *Cyberloafing Behavior*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13.994	2.549		5.489	.000
Role Ambiguity	.264	.068	.204	3.894	.000
Role Conflict	.391	.074	.267	5.306	.000
Role Overload	.468	.075	.322	6.267	.000

a. Dependent Variable: Cyberloafing Behavior

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan data yang tersaji dalam table di atas, dapat dilakukan pengujian hipotesis mengenai pengaruh *role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload* terhadap *cyberloafing behavior* yang dilakukan dengan menganalisis nilai t hitung dan nilai signfikansi uji t seperti yang dijelaskan berikut ini:

#### 1. Pengaruh *Role Ambiguity* terhadap *Cyberloafing Behavior*

Pada pengujian *role ambiguity* dan *cyberloafing behavior* diperoleh nilai t hitung sebesar 3,894 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena t hitung (3,894) > t table (1,980) dengan nilai signifikansi (0,000) < 0,05 artinya *role ambiguity* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *cyberloafing behavior* dengan koefisien pengaruh sebesar 0,204.

#### 2. Pengaruh *Role Conflict* terhadap *Cyberloafing Behavior*

Pada pengujian *role conflict* dan *cyberloafing behavior* diperoleh nilai t hitung sebesar 5,306 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena t hitung (5,306) > t table (1,980) dengan nilai signifikansi (0,000) < 0,05 artinya *role conflict* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *cyberloafing behavior* dengan koefisien pengaruh sebesar 0,267.

### 3. Pengaruh *Role Overload* terhadap *Cyberloafing Behavior*

Pada pengujian *role overload* dan *cyberloafing behavior* diperoleh nilai t hitung sebesar 6,267 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena t hitung (6,267) > t table (1,980) dengan nilai signifikansi (0,000) < 0,05 artinya *role overload* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *cyberloafing behavior* dengan koefisien pengaruh sebesar 0,322.

Berdasarkan hasil Analisis Regresi Berganda yang dilakukan dalam studi ini, diperoleh juga nilai signifikansi F Hitung yang disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 9. Signifikansi Nilai Uji F Hitung pada Pengaruh *Role Ambiguity*, *Role Conflict* dan *Role Overload* terhadap *Cyberloafing Behavior*

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12492.559	3	4164.186	38.399	.000 <sup>b</sup>
Residual	32425.025	299	108.445		
Total	44917.584	302			

a. Dependent Variable: Cyberloafing Behavior

b. Predictors: (Constant), Role Overload, Role Conflict, Role Ambiguity

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Nilai signifikansi Uji F Hitung dari pengujian pengaruh *role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload* terhadap *cyberloafing behavior* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa *role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload* merupakan variabel yang tepat untuk menjelaskan atau memprediksi terjadinya perubahan pada variabel *cyberloafing behavior*.

Pengujian dengan pendekatan Analisis Regresi Berganda juga didapatkan nilai Adjusted R Square yang menunjukkan besar kecilnya kemampuan predictor dalam menjelaskan terjadinya variasi pada variabel terikat.

Tabel 10. Nilai Adjusted R Square pada Pengaruh *Role Ambiguity*, *Role Conflict* dan *Role Overload* terhadap *Cyberloafing Behavior*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.527 <sup>a</sup>	.278	.271	10.414

a. Predictors: (Constant), Role Overload, Role Conflict, Role Ambiguity

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Nilai Adjusted R Square yang dihasilkan dari pengujian pengaruh *role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload* terhadap *cyberloafing behavior* adalah sebesar 0,271 atau 27,1%. Artinya, sebanyak 27,1% perubahan yang terjadi pada *cyberloafing behavior* disebabkan atau dijelaskan oleh *role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload*.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh *Role Ambiguity* terhadap *Cyberloafing Behavior*

Pengujian pengaruh *role ambiguity* terhadap *cyberloafing behavior* yang dilakukan dalam studi ini menunjukkan bahwa *role ambiguity* secara statistik terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *cyberloafing behavior*. *Role ambiguity* menurut Schmidt (2012) seringkali dikaitkan dengan minimnya informasi yang diterima karyawan yang disebabkan oleh kejelasan suatu posisi pekerjaan tertentu yang menghilang. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan tidak memiliki keyakinan yang cukup mengenai perannya yang dijalankan dalam posisi tersebut. Ketidakjelasan tersebut memicu terjadinya *cyberloafing behavior* yang dilakukan oleh karyawan. Hasil studi ini memperkuat studi-studi sebelumnya yang dilakukan oleh Runing, Hunik Sri & Malik Cahyadin (2012); Erika, Tri Santi (2018); Lonteng, Ekaristis., Paulus Kindangen & Ferdinand Tumewu (2019) bahwa *role ambiguity* berpengaruh positif signifikan terhadap *cyberloafing behavior*.

## 2. Pengaruh *Role Conflict* terhadap *Cyberloafing Behavior*

Pengujian pengaruh *role conflict* terhadap *cyberloafing behavior* yang dilakukan dalam studi ini menunjukkan bahwa *role conflict* secara statistik terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *cyberloafing behavior*. *Role conflict* ini berkaitan dengan ekspektasi-ekspektasi yang muncul dari suatu pekerjaan dengan pekerjaan lainnya. Benturan ekspektasi tersebut akan memicu perilaku deviance atau pelarian diri terhadap perannya saat ini yang salah satunya adalah berbentuk *cyberloafing behavior*. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Runing, Hunik Sri & Malik Cahyadin (2012); Varghese, Lebena & Larissa K Barber (2017) dimana pada studi-studi tersebut juga menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan dari *role conflict* terhadap *cyberloafing behavior*.

## 3. Pengaruh *Role Overload* terhadap *Cyberloafing Behavior*

Pengujian pengaruh *role overload* terhadap *cyberloafing behavior* yang dilakukan dalam studi ini menunjukkan bahwa *role overload* secara statistik terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *cyberloafing behavior*. *Role overload* merupakan gambaran mengenai keadaan yang merefleksikan perasaan yang dirasakan oleh karyawan yang mengalami tanggung jawab atau kegiatan yang terlalu banyak yang diharapkan dari mereka dalam rentang waktu yang tersedia, kemampuan mereka, dan kendala lainnya (Rizzo et al., 1970). Kondisi ini akan memicu karyawan untuk melakukan *cyberloafing behavior*. Beberapa penelitian sebelumnya, yaitu Sawitri, Hunik Sri Runing (2012); Runing, Hunik Sri & Malik Cahyadin (2012); Varghese, Lebena & Larissa K Barber (2017) justru bertolak belakang dengan hasil studi ini dimana *role overload* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *Cyberloafing Behavior*.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil studi ini diketahui bahwa *role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload* secara statistik terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *cyberloafing behavior*. Artinya, perilaku meningkatnya *cyberloafing behavior* di dalam perusahaan disebabkan oleh *role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload*. Studi juga menemukan bahwa beban kerja berlebih menjadi faktor terkuat yang mendukung perilaku *cyberloafing*, artinya ketika para pegawai memiliki beban kerja yang berlebih, maka mereka cenderung mencari hiburan/mengalihkan tugas-tugas yang mereka hadapi dengan berbagai cara pada kertas kerja/komputer yang berada di depan mereka. Kondisi ini justru akan cenderung menunda hasil kerja/produktivitas mereka. Oleh karena ini, perusahaan perlu merumuskan visi, misi dan value perusahaan yang jelas. Visi, misi dan value tersebut kemudian diturunkan dan menjadi panduan bagi penyusunan analisis pekerjaan (*job analysis*).

### Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada pihak LPPM Universitas Dian Nuswantoro, yang telah mendukung dan membiayai penelitian ini. Tak lupa juga terimakasih pada para responden yang telah berpartisipasi dalam penggalan data studi ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anugrah, A.P., Margaretha, M. (2013), Regulasi Diri Mempengaruhi Perilaku Cyberloafing Yang Dimoderasi Oleh Berbagai Karakteristik Individual Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha. Seminar Nasional dan Call For Paper, 28 (4).
- [2] Blanchard, A.L dan C.A Henle (2008). Correlates of Different Forms of Cyberloafing: the Role of Norms and External Locus of Control. *Computers in Human Behavior*, 24, 1067-1084
- [3] Eatough, Erin M., Chu-Hsiang Chang, Stephanie A Miloslavic & Russell E Johnson (2011). Relationships of Role Stressors With Organizational Citizenship Behavior: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96 (3), 619-632.
- [4] Erika, Tri Santi (2018). Cyberloafing Ditinjau dari Role Ambiguity pada Karyawan PT Furnilux Indonesia SEI Rampah. *Psikologi Prima*, 1 (2), 64-74.
- [5] French, J.R.Pand Caplan, P.D. (1973). *Organisational Stress and Individual Strain*. Amacon :New York
- [6] Garrett, R. K., James N., & Danziger. (2008). Disaffection or Expected Outcomes: Understanding Personal Internet use During Work. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 937-958.

- 
- [7] Hardiani, w. A. Ayu, Rahardja, e., & Yuniawan, A (2018). Effect of role conflict and role overload to burnout and its impact on cyberloafing (study on pt pln (persero) pusat manajemen konstruksi), *Jurnal bisnis strategi*, 26(2): 89.
- [8] Haydee and Raymund B. Gemora (2016). Causes and effects of stress among faculty members in a state university, *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, 4 (1):18 27
- [9] Henle, C. A., & A.L Blanchard (2008). The Interaction of Work Stressor and Organizational Sanction on Cyberloafing. *Journal of Managerial Issues*, 20, 383-400
- [10] Herdiati, M. F., Sujoso, P., & Hartanti, R. I. (2015). Pengaruh Stresor Kerja dan Persepsi Sanksi Organisasi terhadap Perilaku Cyberloafing di Universitas Jember (The Impact of Work Stressors and Organizational Sanctions Perception on Cyberloafing Behavior in Jember University). *Pustaka Kesehatan*, 3(1), 179–185.
- [11] Lim, V.K.G (2002). The IT Way of Loafing on the Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice. *Journal of organizational Behavior*, 23, 675-694.
- [12] Lim, V. K., & Chen, D. J. (2012). Cyberloafing at workplace: gain or drain on work?. *Behavior & Information Technology*. 31(4), 343-353.
- [13] Lina (2018), Pengaruh role stressor terhadap burnout dan perbedaan burnout berdasarkan bender: studi empiris pada mahasiswa, *Jurnal Akuntansi Maranatha*,?(1): 62-71
- [14] Lonteng, Ekaristis., Paulus Kindangen & Ferdinand Tumewu (2019). Analysis of Role Conflict and Role Ambiguity Towards Cyberloafing at PT Bank Sulutgo Manado. *Jurnal EMBA*, 7 (4), 5973-5982.
- [15] Rizzo, J., R. House & S. Lirtzman (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- [16] Rovithis, Michael., Manolis Linardakis, Anastasios Merkouris, Elisabeth Patikari, Maria Vassikali & Anastas Philalithis (2017). Organizational culture among levels of health care services in Crete (Greece). *Applied Nursing Research*, 36, 9-18.
- [17] Runing, Hunik Sri & Malik Cahyadin (2012). The Moderation Effect of Commitment to Supervisor and Internet Expertise on Work Stressor and Employee Cyberloafing: The Study on Employee of Local Government of Surakarta. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 27 (2), 271-284.
- [18] Sawitri, Hunik Sri Runing (2012). Role of Internet Experience in Moderating Influence of Work Stressor on Cyberloafing. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 57, 320 – 324.
- [19] Schmidt, S., Roesler, U., Kusserow, T., & Rau, R (2012). Uncertainty in the workplace: examining role ambiguity and role conflict, and their link to depression—a metaanalysis, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(1), 91– 106.
- [20] Sijabat, Raully (2021). Comparative Study of Cyberloafing Outcomes in Male and Female Employees. *Management Analysis Journal*, 10 (2), 186-197.
- [21] Varghese, Lebera & Larissa K Barber (2017). A preliminary study exploring moderating effects of role stressors on the relationship between Big Five personality traits and workplace cyberloafing. *Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 11 (4).
- [22] Vitak, J, Crouse,J, & LaRose, R. (2011). PersonalInternet useat work: Understanding cyberslacking.*Computers in Human Behavior*. 27, 1751–1759.