

PENGARUH ROLE CONFLICT,  
ROLE AMBIGUITY, DAN ROLE  
OVERLOAD TERHADAP  
CYBERLOAFING DENGAN  
EMOTIONAL INTELLIGENCE  
SEBAGAI VARIABEL  
PEMODERASI

*by* Merdiana Candra

---

**Submission date:** 30-Mar-2023 10:32AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2050611815

**File name:** ARTIKEL\_OPTIMUM\_2019\_RIKHACANDRA.pdf (401K)

**Word count:** 5564

**Character count:** 33811

# **PENGARUH *ROLE CONFLICT*, *ROLE AMBIGUITY*, DAN *ROLE OVERLOAD* TERHADAP *CYBERLOAFING* DENGAN *EMOTIONAL INTELLIGENCE* SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI**

**Rikha Muftia Khoirunnisa**  
**Candra Vionela Merdiana**  
Universitas Ahmad Dahlan  
rikha@mgm.uad.ac.id

## ***ABSTRACT***

*The internet helps organizations/companies to achieve their goals more effectively and efficiently, both in terms of costs, energy, and time. On the one hand, these facilities support the achievement of company goals. But on the other hand, these facilities will cause problems if employees cannot use them optimally to complete their work. The phenomenon of using internet facilities in the workplace for purposes not related to work is known as cyberloafing. This study examines the direct effect of role conflict, role ambiguity, role overload, and emotional intelligence on cyberloafing, then examines the role of moderating emotional intelligence on the influence of role conflict and role ambiguity on cyberloafing. The respondents of this study are employees (civil servants) of the Department of Education, Youth and Sports in DIY. The sample in this study taken using a purposive sampling method. Hypothesis testing uses multiple regression. The result show that role conflict and emotional intelligence proved to be influential on cyberloafing. Emotional intelligence has also been shown to moderate the influence of role conflict on cyberloafing. Whereas role ambiguity and role overload have not been proven to influence cyberloafing. Likewise, the role of moderating emotional intelligence on the influence of role ambiguity on cyberloafing is also not proven.*

*Keywords: role conflict, role ambiguity, role overload, kecerdasan emosional, cyberloafing*

---

## **PENDAHULUAN**

---

Keberadaan internet memberikan banyak pengaruh diberbagai bidang kehidupan, salah satunya dibidang organisasi/perusahaan. Internet membantu organisasi/perusahaan mencapai tujuannya dengan lebih efektif dan efisien, baik itu biaya, tenaga, maupun waktu. Hampir semua kantor/perusahaan dilengkapi fasilitas *wifi* maupun PC yang tersambung internet,

sehingga karyawan sangat terbantu untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaannya. Di satu sisi, kemudahan akses internet ini mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Namun disisi lain, fasilitas di tempat kerja berupa kemudahan akses internet ini akan memunculkan masalah bila karyawan tidak dapat memanfaatkannya secara optimal untuk membantu menyelesaikan pekerjaan-pekerjaannya. Karyawan harus dapat memanfaatkan fasilitas internet di tempat kerja

dengan bijaksana, yaitu tidak menggunakannya untuk kepentingan pribadi (tidak berkaitan dengan pekerjaannya).

Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia November 2016 menunjukkan bahwa 11,2% dari penduduk Indonesia menggunakan fasilitas kantor untuk mengakses internet. Jumlah ini cukup besar dibandingkan dengan jumlah orang yang mengakses internet di warnet (1,6%) dan di kafe (0,9%). Hal ini perlu menjadi perhatian perusahaan terkait dengan fasilitas internet di kantor (baik *wifi* maupun PC yang terhubung internet) semakin meningkatkan kinerja atau justru menurunkan kinerja karyawan maupun organisasi/perusahaan. Fenomena penggunaan fasilitas internet di tempat kerja untuk kepentingan yang tidak berkaitan dengan pekerjaan dikenal sebagai *cyberloafing*.

Menurut Lim (2002), *cyberloafing* adalah perbuatan dimana karyawan dengan sengaja menggunakan akses internet di kantornya untuk tujuan yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya selama jam kerja kantor. *Cyberloafing* dapat dipandang dari sisi positif maupun negatif. Henle dan Blanchard (2008) menyatakan bahwa *cyberloafing* memiliki peran positif di tempat kerja, yaitu sebagai salah satu strategi karyawan untuk mengatasi stres di tempat kerja. Sedangkan menurut Lim dan Teo (2005), *cyberloafing* termasuk sebagai penggunaan waktu yang tidak produktif, oleh karena itu *cyberloafing* merupakan perilaku menyimpang di tempat kerja. Oleh karena itu, *cyberloafing* perlu menjadi perhatian perusahaan mengingat efek (terutama efek negatif) yang ditimbulkannya. Untuk lebih memahami *cyberloafing*, perlu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi seorang karyawan melakukan *cyberloafing* (Henle dan Blanchard, 2008).

Menurut Sunday dan Akikibofori (2014), salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku di tempat kerja adalah *stressor* pekerjaan. *Stressor* kerja adalah semua hal yang dapat menimbulkan

atau menyebabkan stres di tempat kerja. Stres di tempat kerja dibutuhkan oleh karyawan pada tingkat yang wajar/normal, tetapi bila stres tersebut berlebihan akan menimbulkan depresi (Henle dan Blanchard, 2008). Salah satu *stressor* di tempat kerja adalah *role stressor*. Ketegangan yang muncul karena stres dapat diatasi oleh karyawan dengan beberapa cara, salah satunya dengan *cyberloafing*. Hasil penelitian Henle dan Blanchard (2008) menunjukkan bahwa *role stressor* berpengaruh terhadap *cyberloafing*.

Menurut Liberman dalam Piotrowski (2012), untuk lebih lanjut memahami dan melakukan manajemen *cyberloafing*, perlu fokus pada isu-isu yang menarik antara lain faktor-faktor perbedaan individu. Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor perbedaan individu yang masih jarang diperhatikan/diteliti pada konteks fenomena *cyberloafing*. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional benar-benar memahami arti penting dan perannya di perusahaan. Sehingga dia akan bijak dalam menggunakan fasilitas komputer kantor hanya untuk menyelesaikan tugas kantor, bukan untuk kepentingan pribadi yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan.

Hasil penelitian Henle dan Blanchard (2008) menunjukkan bahwa *role stressor* berpengaruh terhadap *cyberloafing*. Dalam penelitian tersebut, *role stressor* terdiri dari *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*. *Role conflict* dan *role ambiguity* terbukti berpengaruh positif terhadap *cyberloafing*; sedangkan *role overload* terbukti berpengaruh negatif terhadap *cyberloafing*.

Lim dan Teo (2005) menyatakan bahwa *cyberloafing* dipandang memiliki dampak negatif (merugikan) perusahaan. Oleh karena itu perlu diteliti juga variabel yang diduga dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh *role stressor* terhadap *cyberloafing*. Menurut Goleman (2005) menyatakan bahwa emosi memegang peranan penting karena menuntun

seorang menghadapi saat-saat krisis dan tugas-tugas yang mengakibatkan kesedihan dan kekecewaan. Diduga kecerdasan emosional akan memperlemah/memperkuat pengaruh langsung *role stressor* dan *cyberloafing*.

Secara spesifik tujuan yang ingin peneliti capai dalam penelitian ini adalah: (1) untuk menguji pengaruh *role conflict* terhadap *cyberloafing*; (2) untuk menguji pengaruh *role ambiguity* terhadap *cyberloafing*; (3) untuk menguji pengaruh *role overload* terhadap *cyberloafing*; (4) untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap *cyberloafing*; (5) untuk menguji peran pemoderasian kecerdasan emosional pada pengaruh *role conflict* terhadap *cyberloafing*; dan (6) untuk menguji peran pemoderasian kecerdasan emosional pada pengaruh *role ambiguity* terhadap *cyberloafing*.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olah Raga DIY. Pertimbangan pemilihan sampel tersebut yaitu observasi yang dilakukan bahwa pegawai pada dinas tersebut memiliki waktu luang pada saat jam kerja, yang mana ini memberikan peluang terjadinya *cyberloafing*.

Bagian selanjutnya akan membahas mengenai tinjauan pustaka (review literature) dan pengembangan hipotesis. Kemudian membahas metode penelitian serta hasil penelitian dan pembahasan. Bagian akhir paper ini memberikan kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

## REVIEW LITERATUR DAN HIPOTESIS

### *Cyberloafing*

Perilaku karyawan di tempat kerja sangat bervariasi, dan berdampak pada perusahaan, baik dampak positif maupun negatif. Salah satu perilaku karyawan di tempat kerja yang menarik untuk dikaji saat ini adalah *cyberloafing*. Menurut Lim (2002), *cyberloafing* adalah perbuatan dimana karyawan dengan sengaja menggunakan akses internet di kantornya untuk mengunjungi

website untuk kepentingan pribadi dan membuka email pribadi yang tidak berhubungan dengan pekerjaan selama jam kerja kantor. Aktivitas-aktivitas tersebut (membuka website dan email) merupakan penggunaan waktu yang tidak produktif dimana aktivitas-aktivitas tersebut mengurangi konsentrasi karyawan dalam melakukan dan menyelesaikan tugas utama mereka (Lim, 2002). Maka, *cyberloafing* termasuk perilaku menyimpang di tempat kerja (Lim, 2002; Lim dan Teo, 2005). Penyimpangan di tempat kerja merupakan tindakan yang dengan sengaja dilakukan oleh anggota organisasi yang melanggar norma organisasi, seperti kesejahteraan organisasi dan anggota organisasi yang biasanya terpengaruh (Robinson dan Bennett dalam Lim, 2002).

Ajzen dalam Askew (2014) menyatakan bahwa Theory of Planned Behavior (TPB) adalah teori yang valid mengenai *cyberloafing*. TPB menyatakan bahwa *cyberloafing* disebabkan tiga hal, yaitu norma sosial yang subjektif, perilaku *cyberloafing*, dan kontrol perilaku yang dimediasi keinginan untuk melakukan *cyberloafing* (Askew, 2014).

Piotrowski (2012) menyatakan bahwa salah satu area yang belum banyak diperhatikan (diabaikan) dalam penelitian tentang *cyberloafing* adalah komitmen organisasi, sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap *cyberloafing*. Selain komitmen organisasi, *stressor* kerja juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *cyberloafing* karyawan. Hal ini sesuai dengan pendapat Sunday dan Akikibofori (2014) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku di tempat kerja adalah *stressor* pekerjaan.

*Cyberloafing* dikelompokkan ke dalam metode *emotion-focused coping* (Henle dan Blanchard, 2008). *Emotion-focused coping* merupakan sebuah usaha untuk mengurangi emosi yang mengganggu yang berhubungan dengan

tuntutan (yaitu mengabaikan masalah, berharap adanya keajaiban, berdoa, tidur, menjauhkan diri dari *stressor*). Bentuk spesifik dari *emotion-focused coping* adalah *escape-avoidance methods* yang menekankan pada mencegah atau melarikan diri dari penyebab stres melalui teknik yang berhubungan dengan perilaku seperti: tidur, makan, minum, merokok, atau menggunakan situasi yang terkontrol (Folkman *et al.*, dalam Henle dan Blanchard, 2008).

*Cyberloafing* merupakan perilaku yang memungkinkan karyawan untuk melarikan diri sementara dari *stressor* pekerjaan, lalu mengurangi emosi yang melelahkan yang terkait dengan pekerjaan. *Cyberloafing* tidak akan digunakan untuk menghadapi semua jenis *stressor*. Seharusnya *cyberloafing* merupakan mekanisme untuk menghadapi *role ambiguity* dan *role conflict*, tetapi tidak untuk *role overload*.

#### **Role Stressor**

Menurut Sunday dan Akikibofori (2014), stres kerja merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku di tempat kerja. Dalam penelitian ini *stressor* kerja yang diteliti adalah *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*. Kahn *et al.* dalam Henle dan Blanchard (2008) menguraikan jenis-jenis *role stressor* yang dapat mengganggu keberhasilan karyawan dalam pelaksanaan/pemenuhan perannya, yaitu *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*.

#### **Role Conflict**

*Role conflict* merupakan ketidaksesuaian tuntutan di tempat kerja termasuk konflik antara tuntutan pekerjaan dan nilai-nilai pribadi, permintaan dari atasan atau kelompok kerja yang berbeda-beda, dan kebijakan organisasi dan tugas/tanggung jawab pekerjaan (Rizzo *et al.*, 1970). Teori peran menyatakan bahwa ketika perilaku yang diharapkan dari seseorang tidak konsisten (yang merupakan salah satu bentuk konflik peran), dia akan mengalami stres, menjadi tidak puas, dan bekerja kurang efektif daripada

bila pengharapan yang dikenakan padanya tidak bertentangan (Rizzo *et al.*, 1970). Oleh karena itu, *role conflict* dapat dilihat sebagai akibat dari benturan dua prinsip dan menyebabkan turunnya kepuasan individu dan efektivitas organisasi (Rizzo *et al.*, 1970).

#### **Role Ambiguity**

Berdasarkan teori klasik, setiap posisi dalam struktur organisasi formal seharusnya memiliki serangkaian tugas atau tanggung jawab yang spesifik. Spesifikasi tugas atau definisi peran formal yang dibutuhkan, dimaksudkan untuk memungkinkan manajemen memegang bawahan akuntabel untuk kinerja yang spesifik dan memberikan arahan dan panduan untuk bawahan.

Bila karyawan tidak tahu kekuasaan yang dia miliki untuk memutuskan sesuatu, apa yang harus dia kerjakan/selesaikan, dan bagaimana dia akan dinilai, dia akan ragu-ragu untuk mengambil keputusan dan akan bergantung pada pendekatan *trial and error* dalam memenuhi harapan atasan (Rizzo *et al.*, 1970). *Role ambiguity* adalah ketidakjelasan/ketidakpastian terkait tugas-tugas pekerjaan dan pengharapan, kurangnya panduan perilaku kerja yang pantas, dan ketidakjelasan luaran perilaku (Rizzo *et al.*, 1970). Teori peran (Kahn *et al.*, dalam Rizzo *et al.*, 1970) menyatakan bahwa *role ambiguity* (kurangnya informasi yang dibutuhkan untuk suatu posisi dalam perusahaan) akan menyebabkan munculnya *coping behavior* (perilaku untuk mengatasi) karena peran pada posisi yang sedang dijabat, yang mungkin mengambil bentuk usaha untuk menyelesaikan masalah untuk mencegah sumber-sumber stres atau untuk mekanisme pertahanan yang mengubah situasi yang sesungguhnya (Rizzo *et al.*, 1970). Jadi, berdasarkan teori peran, ambiguitas seharusnya meningkatkan kemungkinan seseorang menjadi tidak puas dengan perannya, selanjutnya dia akan mengalami kekhawatiran, mengubah kenyataan,

dan bekerja kurang efektif (Rizzo *et al.*, 1970).

Menurut King dan King (1990), ketidakjelasan informasi mengenai perilaku peran yang ada atas suatu posisi dalam organisasi berasal dari individu maupun lingkungan. Dua jenis *role ambiguity* menurut Kahn *et al.* dalam King (1990) yaitu *task ambiguity* dan *socioemotional ambiguity*. *Task ambiguity* merupakan hasil dari kurangnya informasi mengenai definisi yang tepat mengenai pekerjaan, tujuan/target pekerjaan, dan makna resmi untuk pelaksanaannya. Pengelompokan *role ambiguity* yaitu:

1. ambiguitas terkait hal-hal yang dibutuhkan (ketidakjelasan mengenai lingkup tanggungjawab seseorang)
2. ambiguitas mengenai cara pemenuhan tanggungjawab (ketidakjelasan mengenai perilaku peran yang dibutuhkan untuk memenuhi tanggungjawab seseorang)
3. ambiguitas terkait *role senders* (ketidakjelasan mengenai pemilik pengharapan atas perilaku peran yang harus dipenuhi)

Bentuk *role ambiguity* yang kedua berhubungan dengan aspek *socioemotional* atas kinerja peran seseorang, yaitu ambiguitas terkait dengan konsekuensi perilaku peran (ketidakjelasan pengaruh dari tindakan seseorang terhadap kesejahteraan dirinya, serangkaian peran, atau organisasi secara keseluruhan).

#### **Role Overload**

*Role overload* adalah suatu keadaan dimana karyawan harus mengerjakan lebih banyak daripada yang selayaknya dalam kurun waktu tertentu (Caplan dalam Henle dan Blanchard, 2008). *Overload* dapat dibedakan menjadi kuantitatif dan kualitatif (Cooper dalam Nugraeni, 2014). *Overload* kuantitatif adalah bila target kerja melebihi kemampuan pekerja yang bersangkutan, akibatnya mudah lelah dan berada dalam ketegangan tinggi (Cooper dalam Nugraeni, 2014). *Overload* kualitatif adalah bila

pekerja memiliki tingkat kesulitan atau kerumitan yang tinggi (Cooper dalam Nugraeni, 2014).

#### **Kecerdasan Emosional**

Muchinsky (2000) berpendapat bahwa emosi sebagai pengaruh yang membelokkan kita dari objektivitas, dan emosi merupakan kekuatan yang harus dikontrol. Emosi penting diperhatikan dalam konteks pekerjaan atau organisasi, namun terlalu diabaikan dalam penelitian (Muchinsky, 2000), terutama yang menyoroti kemampuan mengontrol emosi sebagai *individual differences* (Ashkanasy dan Daus, 2005). Emosi harus dikelola dengan baik karena apabila emosi terlalu ditekan dapat menimbulkan kebosanan dan jika tidak dikendalikan dapat menjadi sumber munculnya depresi, cemas berlebihan, amarah yang berlebihan, dan gangguan emosi yang tidak mudah dikuasai seperti larut dalam perasaan (Tobing, 2005).

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memonitor emosi diri sendiri dan orang lain, membedakannya, serta menggunakan informasi tersebut untuk memandu pemikiran dan tindakan seseorang (Salovey dan Mayer dalam Zeidner *et al.*, 2004). Ashkanasy dan Daus (2005) berpendapat bahwa poin penting kecerdasan emosional adalah:

- 1) kecerdasan emosional merupakan suatu bentuk kecerdasan yang berbeda dari kecerdasan yang lain, namun berhubungan positif dengan kecerdasan tersebut;
- 2) kecerdasan emosional merupakan *individual differences*;
- 3) kecerdasan emosional berkembang dalam hidup seseorang dan dapat ditingkatkan melalui pelatihan;
- 4) kecerdasan emosional melibatkan kemampuan seseorang untuk dapat secara efektif mengidentifikasi dan mempersepsikan emosi (dirinya dan orang lain), juga keterampilan untuk memahami dan mengatur emosi tersebut dengan baik.

Penelitian mengenai kecerdasan emosional menjelaskan bahwa kecerdasan emosional memainkan peran yang sangat penting dalam mencegah perilaku karyawan yang negatif (Martin dan Kuiper, 1999). Penelitian lain menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional karyawan berpengaruh negatif terhadap perilaku kerja yang tidak produktif (Salgado, 2002). Selanjutnya, menurut Petrides dan Furnham (2004) karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi tidak ikut serta melakukan perilaku menyimpang, dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki kecerdasan emosional atau memilikinya pada level rendah. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional pada level rendah merupakan faktor kunci penyimpangan kinerja dan perilaku kerja yang tidak produktif (*counterproductive behavior*) (Manzoor *et al.*, 2014). Diduga, kecerdasan emosional memiliki peran pemoderasian pada pengaruh *stressor* kerja (*role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*) terhadap *cyberloafing*.

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Pengaruh *Role Conflict* terhadap *Cyberloafing***

*Role conflict* merupakan ketidaksesuaian tuntutan di tempat kerja termasuk konflik antara tuntutan pekerjaan dan nilai-nilai pribadi, permintaan dari atasan atau kelompok kerja yang berbeda-beda, dan kebijakan organisasi dan tugas/tanggung jawab pekerjaan (Rizzo *et al.*, 1970). Seorang karyawan yang mengalami *role conflict* maka dia lama-lama akan mengalami stres. Ketika seorang karyawan mengalami stres di tempat kerja, dia akan berusaha mencari cara untuk keluar atau mengatasi stres yang dirasakannya tersebut. Hasil penelitian Henle dan Blanchard (2008) menunjukkan bahwa *role conflict* berpengaruh terhadap *cyberloafing*. Salah satu cara yang dilakukan karyawan yang mengalami *role conflict* antara lain dengan

melakukan *cyberloafing*. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_1 = \textit{role conflict}$  berpengaruh terhadap *cyberloafing*

#### **Pengaruh *Role Ambiguity* terhadap *Cyberloafing***

Bentuk stres di tempat kerja berikutnya adalah *role ambiguity*. *Role ambiguity* adalah ketidakjelasan/ketidaktastian terkait tugas-tugas pekerjaan dan pengharapan, kurangnya panduan perilaku kerja yang pantas, dan ketidakjelasan luaran perilaku (Rizzo *et al.*, 1970). Karyawan yang mengalami *role ambiguity* akan bingung mengenai tugas-tugasnya serta tujuan/target dari pekerjaannya. Karyawan tersebut akan tetap menyelesaikan pekerjaannya namun disertai stres akibat ketidakjelasan-ketidaktastian tersebut. Henle dan Blanchard (2008) membuktikan bahwa *role ambiguity* berpengaruh terhadap *cyberloafing*. Karyawan yang mengalami *role ambiguity* akan melakukan *cyberloafing* untuk menghindari stres tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_2 = \textit{role ambiguity}$  berpengaruh terhadap *cyberloafing*

#### **Pengaruh *Role Overload* terhadap *Cyberloafing***

*Role overload* adalah suatu keadaan dimana karyawan harus mengerjakan lebih banyak daripada yang selayaknya dalam kurun waktu tertentu (Caplan dalam Henle dan Blanchard, 2008). Ketika karyawan mengalami *role overload* maka beban kerjanya berlebih. Ketika itu terjadi, karyawan tidak punya cukup waktu untuk bersantai-santai di luar jam istirahat. Sehingga kesempatan untuk melakukan *cyberloafing* kecil. Hal ini sesuai hasil penelitian yang dilakukan Henle dan Blanchard (2008) yaitu *role overload* berpengaruh terhadap *cyberloafing*.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_3$  = *role overload* berpengaruh terhadap *cyberloafing*

**Peran Pemoderasian Kecerdasan Emosional pada Pengaruh *Role Conflict*, dan *Role Ambiguity* terhadap *Cyberloafing***

Penelitian mengenai kecerdasan emosional menjelaskan bahwa kecerdasan emosional memainkan peran yang sangat penting dalam mencegah perilaku karyawan yang negatif (Martin dan Kuiper, 1999). Penelitian lain menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional karyawan berpengaruh negatif terhadap perilaku kerja yang tidak produktif (Salgado, 2002). Selanjutnya, menurut Petrides *et al* (2004) karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi tidak ikut melakukan perilaku menyimpang, dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki kecerdasan emosional atau memilikinya pada level rendah. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional pada level rendah merupakan faktor kunci penyimpangan kinerja dan perilaku kerja yang tidak produktif (*counterproductive behavior*) (Manzoor *et al*, 2014). Diduga, kecerdasan emosional memiliki peran pemoderasian pada pengaruh *stressor* kerja (*role conflict* dan *role ambiguity*) terhadap *cyberloafing*. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_4$  = kecerdasan emosional memoderasi pengaruh *role conflict* terhadap *cyberloafing*

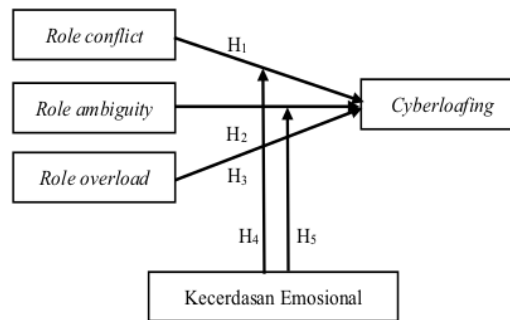
$H_5$  = kecerdasan emosional memoderasi pengaruh *role ambiguity* terhadap *cyberloafing*

**METODE PENELITIAN**

**Populasi dan Sampel Penelitian**

Objek penelitian ini adalah pegawai Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olah Raga Daerah Istimewa Yogyakarta. Lokasi penelitian ini di

Daerah Istimewa Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai di kantor Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olah Raga Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pegawai di kantor Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olah Raga DIY. Alasan pemilihan sampel tersebut adalah berdasarkan observasi, pegawai Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olah Raga DIY memiliki waktu luang pada saat jam kerja, yang mana ini memberikan peluang terjadinya *cyberloafing*.



**Gambar 1. Model Penelitian**

**Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel penelitian diambil dengan menggunakan metode pengambilan sampel *purposive* (*purposive sampling*). Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah karyawan/pegawai dengan minimal lama kerja 1 tahun.

**Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer diperoleh dengan menggunakan metode survei. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah dengan mendistribusikan kuesioner.

**Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

1. Variabel Independen

a. *Role Conflict*

*Role conflict* merupakan ketidaksesuaian tuntutan di tempat kerja termasuk konflik antara



tuntutan pekerjaan dan nilai-nilai pribadi, permintaan dari atasan atau kelompok kerja yang berbeda-beda, dan kebijakan organisasi dan tugas/tanggung jawab pekerjaan (Rizzo *et al.*, 1970). *Role conflict* dalam penelitian ini diukur menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Rizzo *et al.*, (1970). Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan 5 poin skala Likert (sangat tidak setuju = 1, tidak setuju = 2, netral = 3, setuju = 4, sangat setuju = 5).

#### b. *Role Ambiguity*

*Role ambiguity* adalah ketidakjelasan/ketidakpastian terkait tugas-tugas pekerjaan dan pengharapan, kurangnya panduan perilaku kerja yang pantas, dan ketidakjelasan luaran perilaku (Rizzo *et al.*, 1970). *Role ambiguity* dalam penelitian ini diukur menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Rizzo *et al.*, (1970). Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan 5 poin skala Likert (sangat tidak setuju = 1, tidak setuju = 2, netral = 3, setuju = 4, sangat setuju = 5).

#### c. *Role Overload*

*Role overload* adalah suatu keadaan dimana karyawan harus mengerjakan lebih banyak daripada yang selayaknya dalam kurun waktu tertentu (Caplan dalam Henle dan Blanchard, 2008). *Role overload* dalam penelitian ini diukur menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Caplan. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan 5 poin skala Likert (sangat tidak setuju = 1, tidak setuju = 2, netral = 3, setuju = 4, sangat setuju = 5).

#### 2. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *cyberloafing*. *Cyberloafing* adalah perbuatan dimana karyawan dengan sengaja menggunakan akses internet di kantornya untuk tujuan yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya selama jam kerja kantor. Dalam penelitian ini, *cyberloafing* diukur menggunakan kuesioner yang dikembangkan Henle dan

Blanchard (2008). *Cyberloafing* diukur menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Lim (2002) yang menggunakan 5 poin skala Likert, dari “sangat tidak setuju (1)” hingga “sangat setuju (5)”.

#### 3. Variabel Pemoderasi

Variabel pemoderasi dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memonitor emosi diri sendiri dan orang lain, membedakannya, serta menggunakan informasi tersebut untuk memandu pemikiran dan tindakan seseorang (Salovey dan Mayer dalam Zeidner *et al.*, 2004). Kecerdasan emosional dalam penelitian ini diukur menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Wong dan Law (2002). Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan 5 poin skala Likert (sangat tidak setuju = 1, tidak setuju = 2, netral = 3, setuju = 4, sangat setuju = 5).

#### Pengujian Instrumen Penelitian

##### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan dengan faktor analisis. Item yang digunakan dalam penelitian adalah item yang mempunyai nilai *factor loading*  $\geq 0,5$ .

##### 2. Uji Reliabilitas

Untuk uji reliabilitas, peneliti menggunakan kriteria menurut Sekaran (2006), bahwa nilai *Cronbach's alpha* 0,8 – 1,0 berarti memiliki reliabilitas baik; 0,6 – 0,79 berarti reliabilitas diterima; dan  $< 0,6$  menunjukkan bahwa reliabilitas buruk.

#### Metode Analisis Data dan Teknik Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik regresi berganda dengan rumus regresi yang digunakan:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_1x_4 + b_5x_2x_4 + e$$

**Keterangan:**

Y = *cyberloafing*

a = konstanta

$x_1$  = *role conflict*

$x_2$  = *role ambiguity*

$x_3$  = *role overload*

$x_4$  = kecerdasan emosional

$x_1x_4$  = interaksi *role conflict* dan kecerdasan emosional

$x_2x_4$  = interaksi *role ambiguity* dan kecerdasan emosional

$b_1$  = beta *role conflict*

$b_2$  = beta *role ambiguity*

$b_3$  = beta *role overload*

$b_4$  = beta interaksi *role conflict* dan kecerdasan emosional

$b_5$  = beta interaksi *role ambiguity* dan kecerdasan emosional

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

Pengambilan data dilakukan dua tahap. Tahap pertama, peneliti menyebarkan 30 kuesioner kepada 30 karyawan UAD. Data-data tersebut digunakan untuk pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner, dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Semua Variabel**

| Item   | Faktor |       |       |       |       |
|--------|--------|-------|-------|-------|-------|
|        | 1      | 2     | 3     | 4     | 5     |
| KE.1.2 | 0,611  |       |       |       |       |
| KE.1.3 | 0,646  |       |       |       |       |
| KE.2.3 | 0,610  |       |       |       |       |
| KE.2.4 | 0,812  |       |       |       |       |
| KE.3.2 | 0,600  |       |       |       |       |
| KE.3.3 | 0,726  |       |       |       |       |
| KE.3.4 | 0,757  |       |       |       |       |
| KE.4.1 | 0,772  |       |       |       |       |
| KE.4.2 | 0,590  |       |       |       |       |
| CL.1.5 |        | 0,545 |       |       |       |
| CL.1.6 |        | 0,905 |       |       |       |
| CL.2.1 |        | 0,862 |       |       |       |
| CL.2.2 |        | 0,846 |       |       |       |
| CL.2.3 |        | 0,607 |       |       |       |
| RC.2   |        |       | 0,822 |       |       |
| RC.3   |        |       | 0,859 |       |       |
| RC.9   |        |       | 0,561 |       |       |
| RC.13  |        |       | 0,635 |       |       |
| RA.4   |        |       |       | 0,674 |       |
| RA.5   |        |       |       | 0,756 |       |
| RA.6   |        |       |       | 0,580 |       |
| RA.8   |        |       |       | 0,629 |       |
| RA.9   |        |       |       | 0,693 |       |
| RA.10  |        |       |       | 0,626 |       |
| RO.1   |        |       |       |       | 0,573 |
| RO.2   |        |       |       |       | 0,809 |
| RO.3   |        |       |       |       | 0,853 |

Sumber: data diolah (2018)

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel             | Nilai Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----------------------|------------------------|------------|
| Kecerdasan Emosional | 0,856                  | Reliabel   |
| Cyberloafing         | 0,815                  | Reliabel   |
| Role Conflict        | 0,699                  | Reliabel   |
| Role Ambiguity       | 0,738                  | Reliabel   |
| Role Overload        | 0,683                  | Reliabel   |

Sumber: data diolah (2018)

Setelah itu, item-item yang tidak valid dan reliabel dibuang, kemudian kuesioner tersebut digunakan untuk pengambilan data tahap kedua, dimana peneliti menyebarkan 100 kuesioner kepada karyawan/pegawai di Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY. Data tahap dua ini digunakan untuk pengujian hipotesis. Adapun hasil regresi disajikan pada tabel 3.

**Tabel 3**  
**Hasil Regresi**

| Variabel  | Beta   | Nilai Signifikansi | Keterangan       |
|-----------|--------|--------------------|------------------|
| Konstanta | 6,097  |                    |                  |
| RC        | -2,394 | 0,008              | Signifikan       |
| RA        | 0,962  | 0,082              | Tidak signifikan |
| RO        | 0,088  | 0,388              | Tidak signifikan |
| KExRC     | 0,812  | 0,001              | Signifikan       |
| KExRA     | -0,165 | 0,240              | Tidak signifikan |

Sumber: data diolah (2018)

Berdasarkan tabel 3, persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = 6,097 - 2,394X_1 + 0,962X_2 + 0,088X_3 + 0,812X_1X_4 - 0,165X_2X_4$$

Keterangan:

- Y = cyberloafing
- $x_1$  = role conflict
- $x_2$  = role ambiguity

- $x_3$  = role overload
- $x_4$  = kecerdasan emosional
- $x_1x_4$  = interaksi role conflict dan kecerdasan emosional
- $x_2x_4$  = interaksi role ambiguity dan kecerdasan emosional

**Tabel 4**  
**Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis**

| Hipotesis   | Keterangan      |
|-------------|-----------------|
| Hipotesis 1 | Terdukung       |
| Hipotesis 2 | Tidak terdukung |
| Hipotesis 3 | Tidak terdukung |
| Hipotesis 4 | Terdukung       |
| Hipotesis 5 | Tidak terdukung |

Pembahasan mengenai hasil pengujian hipotesis yaitu:

1. Hipotesis 1 (Role Conflict berpengaruh terhadap Cyberloafing)

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa nilai signifikansi Role Conflict sebesar 0,008 yang mana lebih kecil dari nilai alpha (0,05). Berarti, Role Conflict terbukti berpengaruh signifikan terhadap Cyberloafing, maka hipotesis 1 terdukung. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Henle dan Blanchard (2008). Role Conflict yang dialami atau dipersepsikan oleh karyawan Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olah Raga DIY akan menyebabkan mereka melakukan Cyberloafing.

2. Hipotesis 2 (Role Ambiguity berpengaruh terhadap Cyberloafing)

Nilai signifikansi Role Ambiguity pada tabel 3 sebesar 0,082 (lebih besar dari nilai alpha/0,05), artinya Role Ambiguity tidak terbukti berpengaruh terhadap Cyberloafing, maka hipotesis 2 tidak terdukung. Role Ambiguity tidak terbukti berpengaruh terhadap Cyberloafing pada karyawan Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olah Raga DIY diduga karena Role Ambiguity yang dipersepsikan karyawan tersebut pada level menengah (3,67). Selain itu, beberapa item kuesioner yang mengukur Role Ambiguity

dibuang karena tidak valid, diduga juga menjadi penyebab tidak terbuktinya hipotesis. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Sukamti (2018).

### 3. Hipotesis 3 (*Role Overload* berpengaruh terhadap *Cyberloafing*)

Nilai signifikansi *Role Overload* pada tabel 3 diketahui sebesar 0,388 (lebih besar dari nilai  $\alpha/0,05$ ), artinya *Role Overload* tidak terbukti berpengaruh terhadap *Cyberloafing* (hipotesis 3 tidak terdukung). *Role Overload* tidak terbukti berpengaruh terhadap *Cyberloafing* pada karyawan Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olah Raga DIY diduga karena *Role Overload* yang dipersepsikan karyawan tersebut pada level menengah (3,43). Selain itu, beberapa item kuesioner yang mengukur *Role Overload* dibuang karena tidak valid, diduga juga menjadi penyebab tidak terbuktinya hipotesis. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Sukamti (2018).

### 4. Hipotesis 4 (Kecerdasan Emosional Memoderasi Pengaruh *Role Conflict* terhadap *Cyberloafing*)

Nilai signifikansi interaksi *Role Conflict* dan kecerdasan emosional pada tabel 3 diketahui sebesar 0,001 (lebih kecil dari nilai  $\alpha/0,05$ ), artinya kecerdasan emosional terbukti memiliki peran pemoderasian pada pengaruh *Role Conflict* terhadap *Cyberloafing* (hipotesis 4 terdukung).

### 5. Hipotesis 5 (Kecerdasan Emosional Memoderasi Pengaruh *Role Ambiguity* terhadap *Cyberloafing*)

Nilai signifikansi interaksi *Role Ambiguity* dan kecerdasan emosional pada tabel 3 diketahui sebesar 0,240 (lebih besar dari nilai  $\alpha/0,05$ ), artinya kecerdasan emosional tidak terbukti memiliki peran pemoderasian pada pengaruh *Role Ambiguity* terhadap *Cyberloafing* (hipotesis 5 tidak terdukung).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Role Conflict* berpengaruh terhadap *Cyberloafing*.
2. *Role Ambiguity* tidak berpengaruh terhadap *Cyberloafing*.
3. *Role Overload* tidak berpengaruh terhadap *Cyberloafing*.
4. Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh *Role Conflict* terhadap *Cyberloafing*.
5. Kecerdasan emosional tidak memoderasi pengaruh *Role Ambiguity* terhadap *Cyberloafing*.

### Keterbatasan Penelitian

1. Item kuesioner dalam penelitian banyak yang dibuang karena tidak valid, hal ini diduga karena item-item tersebut sulit dipahami oleh responden.
2. Peneliti belum menguji pengaruh langsung variabel pemoderasi terhadap variabel dependen.

### Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya berhati-hati dalam menyusun kuesioner terutama dalam hal pemilihan kata, sehingga item pernyataan mudah dipahami responden.
2. Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olah Raga DIY hendaknya memperhatikan/meminimalkan *role conflict* karena terbukti dapat menyebabkan pegawai melakukan *cyberloafing*, serta meningkatkan kecerdasan emosional pegawai yang terbukti dapat mempengaruhi terjadinya *cyberloafing* yang disebabkan karena *role conflict*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ashkana, N. M., dan Daus, C. S. 2005. "Rumors of the death of emotional intelligence in organizational behaviour are vastly exaggerated", *Journal of Organizational Behaviour*, Vol. 26, pp. 441-452.
- Askew, Kevin, John E. Buckner, Meng U. Taing, Alex Ilie, Jeremy A. Bauer, dan Michael D.
- Goleman, D. 1995. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*, New York: Bantam Books.
- Henle, Christine A dan Anita L. Blanchard. 2008. "The Interaction of Work Stressors and Organizational Sanctions on Cyberloafing". *Journal of Managerial Issues*, Vol. XX Number 3 Fall 2008: 383-400.
- King, Lynda A. dan Daniel W. King. 1990. "Role Conflict and Role Ambiguity: A Critical Assessment of Construct Validity". *Psychological Bulletin*, Vol. 107, No. 1, 48-64.
- Lim, V.K.G. dan Teo, T.S.H. 2005. "Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore – an exploratory study". *Information and Management*, 42, 1081–1093.
- Lim, V.K.G. 2002. "The IT way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice". *Journal of Organizational Behavior*, 23, pp. 675–694.
- Manzoor, Sheikh Raheel, Shah Hassan, dan Sulaiman Arif. 2014. "Reducing Counterproductive Work Behaviour with Intrusion of Capacity Building & Emotional Intelligence: A study on FATA Secretariat Pakistan". *Abasyn Journal of Social Sciences*, Vol: 7 Issue: 2.
- Martin, R. A., & Kuiper, N. A. (1999). Daily occurrence of laughter: Relationships with age, gender, and Type A personality. *Humor: International Journal of Humor Research*, 12, 355-384.
- Muchinsky, P. M. 2000. "Emotions in the workplace: the neglect of organizational behavior", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.21, No.7, pp. 801-805.
- Nugraeni, Riski. 2014. Hubungan antara Role Overload dengan Stres kerja pada perawat. Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Skripsi.
- Petrides, K. V. Frederickson, N., & Furnham, A. 2004. "The role of trait emotional intelligence in academic performance and deviant behaviour at school". *Personality and Individual Differences*, 36, 277 – 293.
- Piotrowski, Chris. 2012. *Journal of Instructional Psychology*; Sep-Dec, Vol. 39 Issue 3/4, p 259.
- Rizzo, J. R., House, R. J., dan Lirtzman, S. I. 1970. "Role conflict and ambiguity in complex organizations", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 15, No.2, pp. 150-163.
- Salgado, Jesus F. 2002. "The Big Five Personality Dimensions and Counterproductive Behaviors". *International Journal Of Selection And Assessment*, Volume 10 Numbers 1/2 March/June.
- Sunday, Akikibofori Jacob, dan Akikibifori, Magdalene. 2014. "The Causes And Impact Of Deviant Behaviour In The Work Place". *American Journal of Social Sciences, Arts and Literature*, Vol. 1, No. 2, February, pp. 1 -11.
- Survei Penetrasi Perilaku Pengguna Internet di Indonesia. 2016. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.

Tobing, Henriko F.H.L. 2005. Hubungan antara *emotional intelligence*, *trait affect*, *general* dan *practical intelligence*, dengan *positive affect* pewawancara sebagai mediator penilaian hasil wawancara. Magister Sains Fakultas Ekonomika dan Bisnis, UGM. Tesis.

4 Zeidner, M., Matthews, G., dan Roberts, R. D. 2004. "Emotional intelligence in the workplace: a critical review", *Applied Psychology: an International Review*, Vol. 53 No. 3, pp. 371-399.

# PENGARUH ROLE CONFLICT, ROLE AMBIGUITY, DAN ROLE OVERLOAD TERHADAP CYBERLOAFING DENGAN EMOTIONAL INTELLIGENCE SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI

## ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="http://eprints.uns.ac.id">eprints.uns.ac.id</a><br>Internet Source   | 1% |
| 2 | <a href="http://scholar.uwindsor.ca">scholar.uwindsor.ca</a><br>Internet Source   | 1% |
| 3 | <a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a><br>Internet Source   | 1% |
| 4 | Greg J. Sears, Camilla M. Holmvall. "The Joint Influence of Supervisor and Subordinate Emotional Intelligence on Leader-Member Exchange", Journal of Business and Psychology, 2009<br>Publication | 1% |
| 5 | <a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a><br>Internet Source   | 1% |
| 6 | <a href="http://repository.unika.ac.id">repository.unika.ac.id</a><br>Internet Source   | 1% |
| 7 | <a href="http://ejournal.methodist.ac.id">ejournal.methodist.ac.id</a><br>Internet Source   | 1% |



repository.ummy.ac.id

Internet Source

1 %

---



dokumen.dinus.ac.id

Internet Source

1 %

---

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On