

## Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Perumda Air Minum Tirta Ratu Samban Bengkulu Utara Dimediasi Perilaku Cyberloafing

Maulida Nabila Ovika<sup>1</sup>,Praningrum<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis,Universitas Bengkulu

[ovikamaulidanabila@gmail.com](mailto:ovikamaulidanabila@gmail.com) , [praningrum@unib.ac.id](mailto:praningrum@unib.ac.id)

### ABSTRACT.

*This study aims to investigate the effect of workload on employee performance at Perumda Air Minum Tirta Ratu Samban, North Bengkulu by considering cyberloafing behavior as a mediating variable. In this research, the author will use a quantitative approach to collect and analyze data. The research method used is a quantitative method. Total population 100 employees and the number of samples used in this research was 65 respondents. Data was collected by distributing questionnaires via a Google Form link. The multiple linear regression method is used to analyze the influence of the independent variable on the dependent variable. and the samples used in the research used non-probability*

**Keywords:** *Workload,Performance,Cyberloafing*

### ABSTRAK.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di Perumda Air Minum Tirta Ratu Samban Bengkulu Utara dengan mempertimbangkan perilaku *cyberloafing* sebagai variabel mediasi. Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Jumlah populasi 100 orang karyawan dan Jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini sebanyak 65 responden. Data dikumpulkan dengan cara penyebaran kuesioner melalui *link google form*. Metode regresi linier berganda dipakai untuk melakukan analisis pengaruh variable independent terhadap variable dependen. dan sampel yang digunakan pada penelitian melalui metode *non-probability*.

**Kata kunci:** *Beban kerja,kinerja,cyberloafing*

### PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu aspek kunci dalam keberhasilan setiap organisasi. (Daulay, R., Kurnia, E., & Maulana, 2019) sumber daya manusia dipandang sebagai aspek yang sangat menentukan keberhasilan dari suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kinerja karyawan merupakan faktor utama yang memengaruhi pencapaian tujuan organisasi,kinerja karyawan yang diharapkan dapat dihasilkan mutu pekerjaan yang baik serta jumlah pekerjaan sesuai standar. (A. P. Desnirita, D., & Sari, 2022b)

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dilakukan seseorang saat melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya dengan dilandasi

keterampilan, pengalaman, keikhlasan dan ketepatan waktu. Kinerja karyawan dapat dinilai dengan menggunakan beberapa indikator seperti kualitas kerja karyawan, kuantitas atau pencapaian target yang telah ditentukan, penyelesaian tugas yang telah ditentukan, tanggung jawab karyawan atas pekerjaan yang diberikan, dan bagaimana karyawan memelihara dirinya sendiri (Bernardin dan Russel dalam Sutrisno, 2010; Simamora, 2004, Samson, Waiganjo, & Koima, 2015, Hamid & Hassan, 2015).

Menurut (Tsauri, 2015) kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil dari karyawan yang menyelesaikan kualitas dan kuantitas pekerjaan sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya. Di era modern ini, organisasi dihadapkan pada tantangan yang semakin kompleks dan persaingan yang ketat. Dalam konteks ini, Perusahaan Daerah Air Minum tirta ratu samban Bengkulu Utara sebagai penyedia layanan air minum publik juga tidak terkecuali dari tekanan yang mungkin dihadapi oleh karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka.

Dan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Hendrayanti, 2010:16). (A. P. Desnirita, D., & Sari, 2022b), beban kerja ialah suatu sekumpulan atau beberapa aktivitas yang harus dilakukan dan diselesaikan oleh organisasi dalam jangka waktu tertentu. (Sari, E. M., & Darmawan, 2020), analisis beban kerja merupakan suatu proses dalam penentuan jam kerja pekerjaan dan penggunaan yang dibutuhkan oleh sumber daya manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam kurun waktu yang ditentukan. Menurut (Adawiyah, W., & Sukmawati, 2013), beban kerja adalah suatu pekerjaan yang harus dijalankan oleh jabatan atau unit organisasi yang merupakan hasil dari volume kerja dan norma waktu. Penelitian (Widjaja, 2006) menemukan bahwa beban pekerjaan yang terlalu sulit untuk dikerjakan dan teknologi yang tidak menunjang untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik sering menjadi sumber stres bagi karyawan.

Berdasarkan paparan diatas tentang pengertian beban kerja, bahwa penulis dapat menyimpulkan pengertian beban kerja merupakan bagaimana kapasitas pekerja dalam menghadapi suatu pekerjaan dan bagaimana pekerja menyelesaikan tugas-tugasnya dengan banyaknya jumlah pekerjaan yang diberikan harus diselesaikan dengan waktu atau batasan yang dimiliki oleh pekerja. Karyawan sering kali diharuskan untuk menyelesaikan kewajiban yaitu menyelesaikan tugas pekerjaannya sesuai dengan waktu yang ditentukan, sehingga karyawan bisa merasa terbebani untuk menyelesaikan tugasnya.

Tuntutan pekerjaan yang tinggi akan menyebabkan kelelahan, perasaan bosan, dan berkurangnya performa kinerja yang baik bagi perusahaan. Namun, dalam era digital ini, muncul fenomena yang dapat memengaruhi hubungan antara beban kerja dan kinerja karyawan, yaitu perilaku *cyberloafing*. Fenomena ini telah menjadi perhatian serius dalam manajemen sumber daya manusia karena dapat mengganggu produktivitas karyawan dan berpotensi merusak reputasi organisasi.

Menurut (A. P. Desnirita, D., & Sari, 2022a), *cyberloafing* adalah kegiatan yang dapat terjadi ketika pekerja menggunakan berbagai fasilitas seperti komputer, laptop, tablet dan handphone untuk aktivitas non destruktif yang mana supervisor tidak menganggap bahwa perilaku tersebut berhubungan dengan pekerjaannya. Menurut (Lim,2002) *cyberloafing* adalah tindakan karyawan yang menggunakan akses internet perusahaan untuk keperluan pribadi selama bekerja pada saat jam kerja. Perilaku *cyberloafing* dilakukan oleh karyawan, seperti mengirim email, membuka aplikasi belanja online, browsing internet atau browser, chatting, dan mengunduh sesuatu di internet yang tidak berhubungan dengan pekerjaan (Henle & Blanchard, 2008).

*Cyberloafing* dapat juga memiliki efek positif ketika digunakan untuk menghindari tekanan di tempat kerja seperti yang banyak oleh karyawan, hal itu mempunyai efek negatif bila membiarkan perilaku ini tidak terkendali. Pentingnya untuk mempelajari *Cyberloafing* sebab kelazimannya dan konsekuensi yang merugikan.(Nugroho, 2009). Sebuah penelitian oleh (Abdurahman, S. *Pengaruh Ambiguitas Peran Dan Beban Kerja Terhadap Perilaku Cyberloafing Serta Dampaknya Pada Kepuasan Kerja Pegawai (Study Kasus Biro Administrasi Pembangunan Dan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Kalimantan Barat)*. *Equator Journal of Managem*, n.d.) menunjukkan bahwa perilaku *cyberloafing* dapat menjadi mediator antara beban kerja dan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, dan perilaku *cyberloafing* dapat menjadi mediator antara keduanya.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di Perumda Air Minum Tirta Ratu Samban Bengkulu Utara dengan mempertimbangkan perilaku *cyberloafing* sebagai variabel mediasi. Kami akan mencoba menjawab pertanyaan apakah beban kerja yang tinggi dapat mengakibatkan penurunan kinerja karyawan, dan apakah perilaku *cyberloafing* berperan sebagai mediator dalam hubungan ini. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika beban kerja, kinerja, dan dampak *cyberloafing* dalam konteks Perumda air minum tirta ratu samban Bengkulu Utara. Perumda air minum tirta ratu samban Bengkulu Utara sebagai penyedia layanan air minum publik juga tidak terkecuali dari tekanan yang mungkin dihadapi oleh karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka.

Penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dalam berbagai aspek. Pertama, hasil penelitian dapat memberikan wawasan kepada manajemen Perumda air minum tirta ratu samban Bengkulu Utara tentang bagaimana beban kerja yang mereka berikan kepada karyawan dapat mempengaruhi kinerja mereka. Informasi ini dapat digunakan untuk merancang strategi manajemen yang lebih efektif dalam mengelola beban kerja dan meningkatkan produktivitas karyawan. Kedua, penelitian ini juga memiliki implikasi bagi

manajemen sumber daya manusia secara umum. Dalam lingkungan kerja yang semakin digital, pemahaman tentang bagaimana perilaku *cyberloafing* dapat memediasi hubungan antara beban kerja dan kinerja karyawan dapat membantu manajemen untuk merancang kebijakan yang lebih tepat dalam mengatasi masalah ini. Terakhir, penelitian ini juga dapat memberikan sumbangan bagi penelitian akademis dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi. Dengan menggabungkan konsep beban kerja, kinerja, dan *cyberloafing*, penelitian ini dapat melengkapi literatur yang ada dan membantu dalam pengembangan teori dan model yang lebih komprehensif.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah "metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, berguna untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan alat penelitian, menganalisis data bersifat kuantitatif dan statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi pada penelitian ini adalah Karyawan Perumda Air Minum Tirta Ratu Samban Bengkulu Utara. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode non-probability, yang berarti bahwa elemen dalam populasi tidak memiliki peluang yang diketahui atau ditentukan sebelumnya untuk diambil sebagai sampel (Sekaran, 2006). Metode pengambilan sampel purposive, yang berarti memilih sampel berdasarkan jenis atau karakteristik tertentu (Sekaran, 2006). Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada karyawan melalui Google Form. Kuisisioner dibagikan kepada 100 karyawan namun hanya 65 kuisisioner yang dapat digunakan.

## **Definisi Operasional dan Variabel Hipotesis**

### **Beban Kerja**

Menurut (Sari, E. M., & Darmawan, 2020) analisis beban kerja merupakan suatu proses dalam penentuan jam kerja pekerjaan dan penggunaan yang dibutuhkan oleh sumber daya manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam kurun waktu yang ditentukan. Menurut (A. P. (2022). Desnirita, D., & Sari, 2022) beban kerja adalah suatu pekerjaan yang harus dijalankan oleh jabatan atau unit organisasi yang merupakan hasil dari volume kerja dan norma waktu.

### **Indikator Beban Kerja**

Menurut Putra (2012:22) dalam Mufid dan Wahyunigtyas (2016), indikator beban

kerja meliputi :

## 1. Target Yang Harus Dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya mendapatkan nasabah dan mendapatkan omset perusahaan yang telah ditetapkan. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

## 2. Kondisi Perkerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya cepat dalam mengambil keputusan pada saat melayani nasabah dan mengatasi kejadian yang tak terduga seperti harus berkerja diluar jam kerja untuk mendatangi nasabah dan menyelesaikan perkerjaan lainnya.

## 3. Standar Perkerjaan

Kesan yang dimiliki individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan beban kerja yang timbul harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Pengukuran beban kerja memberikan beberapa keuntungan bagi organisasi. Cain (2007) menjelaskan bahwa alasan yang sangat mendasar dalam mengukur beban kerja adalah untuk menkuantifikasi biaya mental (*mental cost*) yang harus dikeluarkan dalam melakukan suatu pekerjaan agar dapat memprediksi kinerja sistem pekerja. Tujuan akhir dari langkah-langkah tersebut adalah untuk meningkatkan kondisi kerja, memperbaiki desain lingkungan kerja atau menghasilkan prosedur kerja yang lebih efektif

## Cyberloafing

Menurut (Rianti, n.d.), *cyberloafing* adalah kegiatan yang dapat terjadi ketika pekerja menggunakan berbagai fasilitas seperti komputer, laptop, tablet dan handphone untuk aktivitas non destruktif yang mana supervisor tidak menganggap bahwa perilaku tersebut berhubungan dengan pekerjaannya. Menurut (Wahyuni, R., Irfani, H., & Mariana, 2020b), *cyberloafing* merupakan aktivitas mengakses internet atau email yang tidak berkaitan dengan pekerjaan pada waktu jam kerja. Sedangkan pendapat dari (Wahyuni, R., Irfani, H., & Mariana, 2020a) *cyberloafing* dapat diartikan sebagai penggunaan internet untuk keperluan pribadi pada waktu jam kerja dengan menggunakan internet organisasi.

## Indikator Cyberloafing

Menurut Blanchard dan Henle (dalam Salim dan Winata, 2018)<sup>54</sup>, cyberloafing terbagi menjadi dua tingkatan yaitu cyberloafing :

1) Minor Cyberloafing Minor cyberloafing merupakan tipe cyberloafing dimana pegawai terlibat dalam berbagai bentuk perilaku penggunaan internet umum yang tidak berkaitan dengan pekerjaan. Minor cyberloafing terdiri dari penggunaan e-mail atau browsing situs hiburan. Contoh-contoh dari minor cyberloafing yaitu mengirim dan menerima e-mail pribadi, mengunjungi situs olah raga, memperbarui status jejaring sosial, serta berbelanja online. Minor cyberloafing mirip dengan perilaku umum lain yang tidak sepenuhnya ditoleransi di tempat kerja, seperti mengangkat telpon pribadi atau mengobrol hal-hal yang bersifat pribadi saat sedang bekerja.

2) Serious Cyberloafing Serious cyberloafing merupakan tipe cyberloafing dimana pegawai terlibat dalam berbagai bentuk perilaku penggunaan internet yang bersifat lebih berbahaya karena melanggar norma perusahaan dan berpotensi ilegal. Contoh-contoh dari perilaku serious cyberloafing adalah judi online, mengelola situs milik pribadi, serta membuka situs yang mengandung pornografi.

## Kinerja

(A. P. (2022). Desnirita, D., & Sari, 2022) Menurut kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dilakukan seseorang saat melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya dengan dilandasi keterampilan, pengalaman, keikhlasan dan ketepatan waktu. (Hasibuan, 2018), kinerja merupakan hasil kerja yang mampu dicapai seseorang atau sekelompok orang di suatu perusahaan yang sesuai dengan kekuatan dan tanggung jawabnya masing-masing di tempat kerja dalam upaya untuk mencapai suatu tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

## Indikator kinerja

Berikut adalah indikator kinerja yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2000:67), antara lain<sup>46</sup> :

a) Kualitas kerja, yaitu kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Dengan adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan serta produktivitas kerja yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan

b) Kuantitas kerja, yaitu volume kerja yang dihasilkan di bawah kondisi normal. Kuantitas kerja menunjukkan banyaknya jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

c) Inisiatif, yaitu menunjukkan seberapa besar kemampuan karyawan untuk menganalisis, menilai, menciptakan dan membuat keputusan terhadap penyelesaian masalah yang dihadapinya.

d) Kerja sama, yaitu merupakan kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertikal atau horizontal di dalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan semakin baik.

e) Ketaatan, yaitu merupakan kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepada karyawan.

## Hipotesis

Benedita (2018) mengatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku *cyberloafing*. Penelitian Herdiati *et al* (2015) juga meneliti tentang pengaruh beban kerja (*role overload*) terhadap *cyberloafing* dengan beberapa pengaruh yang diuji seperti *role ambiguity*, *role conflict*, dan persepsi sanksi yang dijadikan sebagai variabel independen. Dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja (*role overload*), *role ambiguity*, *role conflict*, serta persepsi sanksi berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku *cyberloafing*. Hasil penelitian dari Herlianto *et al* (2012) menemukan bahwa *role overload* berpengaruh negatif terhadap perilaku *cyberloafing*.

Penelitian oleh Inge Monica (2020) yang menjelaskan bahwa bahwa *cyberloafing* tidak memberikan dampak terhadap kinerja karyawan. Sementara menurut Muhammad Firman Hari Prabowoadanya hubungan yang signifikan antara beban kerja dan coping stress dengan perilaku *cyberloafing*. Berdasarkan beberapa teori diatas, penulis mengatakan bahwa adanya pengaruh negatif dari *cyberloafing* terhadap kinerja pegawai.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, S. Pengaruh Ambiguitas Peran dan Beban Kerja Terhadap Perilaku *Cyberloafing* Serta Dampaknya Pada Kepuasan Kerja Pegawai (Study Kasus Biro Administrasi Pembangunan dan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Kalimantan Barat). *Equator Journal of Managem.* (n.d.). 10(01).
- Adawiyah, W., & Sukmawati, A. (2013). Analisis beban kerja sumber daya manusia dalam aktivitas produksi komoditi sayuran selada (Studi Kasus: CV Spirit Wira Utama). *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 4(2), 128-.
- Daulay, R., Kurnia, E., & Maulana, I. (2019). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada perusahaan daerah di Kota Medan. In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*. (Vol. 1, N.

- Desnirita, D., & Sari, A. P. (2022a). . Dampak Beban Kerja dan Prilaku Cyberloafing terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Dwidaya World Wide Cabang Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*,. 2(1), 1–13.
- Desnirita, D., & Sari, A. P. (2022b). Dampak Beban Kerja dan Prilaku Cyberloafing terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Dwidaya World Wide Cabang Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*,. 2(1), 1–13.
- Desnirita, D., & Sari, A. P. (2022). (2022). Dampak Beban Kerja dan Prilaku Cyberloafing terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Dwidaya World Wide Cabang Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*,. 2(1), 1–13.
- Hasibuan, S. M. (2018). (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*,. 1(1), 71–8.
- Nugroho, A. P. (2009). (2009). Keterkaitan antara tekanan ditempat kerja dengan perilaku cyberloafing: Study pada pegawai pengelola data elektronik Pemerintah kabupaten Sragen.
- Rianti, K. (n.d.). Hubungan Antara Kontrol Diri Dengan Perilaku Minor Cyberloafing Pada Karyawan PT. Saka Mitra Sejati (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Sari, E. M., & Darmawan, M. M. (2020). (2020). Pengukuran waktu baku dan analisis beban kerja pada proses filling dan packing produk lulur mandi di PT. Gloria Origita Cosmetics. *Jurnal ASIIMETRIK: Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Inovasi*,. 51-61.
- Tsauri, S. (2015). *Manajemen kinerja performance management*.
- Wahyuni, R., Irfani, H., & Mariana, R. (2020). (2020a). Kinerja pegawai ditinjau dari perilaku cyberloafing dan komitmen organisasi. *Psyche 165 Journal*,. 240-245.
- Wahyuni, R., Irfani, H., & Mariana, R. (2020). (2020b). . Kinerja pegawai ditinjau dari perilaku cyberloafing dan komitmen organisasi. *Psyche 165 Journal*,. 240-245.