

Mengukur Dampak *Role Stress*, *Work-Family Conflict* dan *Emotional Exhaustion* terhadap *Cyberloafing* pada Karyawan

Aliyah Zahrah¹, Lista Meria²

Magister Manajemen, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

Email: ¹aliyahzahrah01@student.esaunggul.ac.id , ²lista.meria@esaunggul.ac.id

Abstract

The ease of accessing the internet has led to the emergence of cyberloafing in the workplace. Cyberloafing, if not managed properly, can impact employee productivity. The purpose of this study was to determine and analyze the influence of role stress, work-family conflict, and emotional exhaustion on cyberloafing in employees. The population of this study was office employees in Tangerang. The number of samples in this study was 207 participants. Sampling used a purposive sampling technique with the criteria of employees who were married and aged <40 years. Data analysis used SEM-PLS. The results of the study proved that role stress had an effect on emotional exhaustion, but did not affect cyberloafing. The work-family conflict affected emotional exhaustion and cyberloafing. Then emotional exhaustion became a mediator between the influence of role stress on cyberloafing and the impact of work-family conflict on cyberloafing. This research can be a reference for company leaders to make SOPs that regulate cyberloafing which includes the formula of cyberloafing, restrictions on cyberloafing and sanctions if they violate predetermined limits.

Keywords : Role Stress, Work-Family Conflict, Emotional Exhaustion, Cyberloafing, Employee.

Abstrak

Kemudahan mengakses internet menyebabkan munculnya fenomena *cyberloafing* di tempat kerja. *Cyberloafing* jika tidak dikelola dengan baik maka dapat berdampak pada produktivitas karyawan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara *role stress*, *work-family conflict*, dan *emotional exhaustion*, terhadap *cyberloafing* pada karyawan. Populasi penelitian ini adalah karyawan perkantoran di Tangerang. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 207 partisipan. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria karyawan yang sudah menikah dan usia < 40 tahun. Analisis data menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian membuktikan bahwa *role stress* berpengaruh terhadap *emotional exhaustion*, namun tidak berpengaruh terhadap *cyberloafing*. *Work-family conflict* berpengaruh terhadap *emotional exhaustion* dan *cyberloafing*. Kemudian *emotional exhaustion* menjadi mediator antara pengaruh *role stress* terhadap *cyberloafing* dan pengaruh *work-family conflict* terhadap *cyberloafing*. Penelitian ini dapat menjadi bahan acuan pimpinan perusahaan untuk membuat SOP yang mengatur tentang *cyberloafing* yang mencakup bentuk dari *cyberloafing*, batasan dalam melakukan *cyberloafing* dan sanksi apabila melanggar batasan yang telah ditentukan.

Kata Kunci : Role Stress, Work-Family Conflict, Emotional Exhaustion, Cyberloafing, Karyawan.

PENDAHULUAN

Kemudahan mengakses internet saat ini membantu banyak pekerjaan para karyawan. Secara positif, karyawan secara cepat mendapatkan informasi yang diperlukan dalam bekerja, begitu juga dalam menyelesaikan pekerjaannya sehari-hari. Namun secara negatif, kemudahan dalam akses internet juga banyak menimbulkan permasalahan dalam dunia pekerjaan salah satunya *cyberloafing*. *Cyberloafing* sering dilakukan oleh para karyawan (Jamaluddin *et al.*, 2023). *Cyberloafing* terjadi karena adanya perluasan jangkauan interaksi antara karyawan baik secara tatap muka (Lu *et al.*, 2024), maupun menggunakan perangkat digital seperti *handphone*, laptop maupun PC (Grant *et al.*, 2013). Hal yang dilakukan ketika

cyberloafing adalah membaca gosip terkini, belanja, mengirim pesan, bermain *game* atau hanya *scroll* sosial media (Nweke *et al.*, 2024).

Permasalahan *cyberloafing* memiliki dampak yang akan merugikan perusahaan seperti keamanan jaringan perusahaan yang kemungkinan dapat diretas oleh virus (Hensel & Kacprzak, 2021). Selain itu, dampak pada perusahaan adalah karyawan menghabiskan banyak waktu untuk berselancar di dunia maya pada waktu bekerja. Rata-rata karyawan dapat melakukan *cyberloafing* selama lima jam dalam seminggu (Kim *et al.*, 2016). Jika karyawan bekerja selama lima hari dalam seminggu, maka setiap satu hari karyawan akan menghabiskan waktu satu jam untuk mengakses internet diluar kebutuhan bekerja dan diluar jam istirahat. *Cyberloafing* semakin dirasakan sejak dari pandemi Covid-19 muncul hingga era endemi saat ini. Ketika pandemi muncul, semua pekerjaan dilakukan di dalam rumah sehingga menjadikan internet satu-satunya cara untuk berkordinasi dengan rekan kerja (Chakraborty *et al.*, 2021). Pengalaman ketika pandemi menyebabkan pergeseran perilaku yang sebelumnya serba dilakukan secara tatap muka mulai beralih menjadi serba virtual (Chakraborty *et al.*, 2024). Sehingga, apabila dulu dikenal istilah *social loafing*, maka kini bergeser menjadi *cyberloafing*.

Cyberloafing tidak sepenuhnya muncul akibat dari perubahan gaya hidup ketika pandemi, namun *cyberloafing* dapat dipengaruhi dari berbagai macam faktor dari dalam diri individu (Lim *et al.*, 2021; Zhang *et al.*, 2022). Salah satunya seperti faktor *emotional exhaustion*. *Emotional exhaustion* yang merupakan emosi negatif sering kali muncul bagi karyawan selama bekerja (Lu *et al.*, 2024; Zheng *et al.*, 2021). Apalagi jika karyawan memiliki masalah keluarga yang membuat pikiran terbagi-bagi sehingga sulit fokus. Terutama pada karyawan yang pekerjaannya memiliki tingkat interpersonal lebih tinggi dibanding pekerjaan yang tingkat interpersonalnya lebih rendah (Shatnawi *et al.*, 2024). Maka, *cyberloafing* menjadi jalan keluar untuk menekan tingkat stres yang dirasakan oleh karyawan (Boyd *et al.*, 2019). Sejalan dengan penelitian sebelumnya, yaitu *emotional exhaustion* dipengaruhi oleh *role stress* dan *work-family conflict* (Gull *et al.*, 2023; Lu *et al.*, 2024).

Efek dari kelelahan menjalankan pekerjaan maupun sebagai bentuk pengalihan waktu kerja yang lebih fleksibel, karyawan akhirnya melakukan aktivitas lain yang tidak berkaitan dengan pekerjaan di jam kerjanya. Hal ini biasanya di dasari oleh *role stress* sebagai stres kerja yang di sebabkan oleh ketidakpastian pekerjaan (Jia *et al.*, 2020). Yang kemudian menekan tingkat *emotional exhaustion* karyawan. Karyawan yang mengalami *emotional exhaustion* akan merasakan kelelahan fisik dan mental, mudah marah dan frustrasi. Untuk mengembalikan peran individu kembali ke jalur yang semestinya, dengan cara mengurangi tingkat stres yang menjadi stresor individu. Cara yang dapat dilakukan oleh individu terutama selama bekerja adalah dengan mencari hal-hal yang membuatnya lebih berpikiran terbuka dan semangat. Pemutusan kegiatan bekerja secara sementara digantikan dengan kegiatan menjelajahi dunia maya menjadi kegiatan yang biasanya dilakukan oleh karyawan untuk mengembalikan emosi positif ke dalam dirinya. Aktivitas untuk menghilangkan stres tersebut dikenal dengan *cyberloafing*.

Work-family conflict sebagai ketidaksesuaian dalam menyelesaikan peran dalam dua kehidupan membuat individu merasa lelah secara mental maupun fisik (Gull *et al.*, 2023). *Work-family conflict* menciptakan tekanan psikologis yang signifikan pada karyawan. Ketika seseorang mengalami kesulitan menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan keluarga, hal ini dapat menyebabkan stres, kecemasan, dan frustrasi. Sebagai mekanisme *coping*, karyawan mungkin terdorong untuk mencari pelarian atau distraksi dari tekanan ini. *Cyberloafing* dengan menggunakan internet dan teknologi di tempat kerja untuk keperluan pribadi yang tidak terkait pekerjaan, menjadi pilihan yang mudah dan cepat untuk mendapatkan kelegaan sementara dari stres tersebut.

Work-family conflict dapat mengakibatkan kelelahan emosional dan berkurangnya kemampuan regulasi diri. Upaya menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan keluarga dapat menguras sumber daya mental seseorang. Akibatnya, karyawan mungkin memiliki kontrol diri yang lebih rendah dan merasa sulit untuk menahan keinginan untuk terlibat dalam kegiatan yang tidak produktif seperti *cyberloafing* (Baturay & Toker, 2015). Selain itu, karyawan yang mengalami *work-family conflict* mungkin merasa terdorong untuk berkomunikasi dengan keluarga mereka selama jam kerja melalui media sosial atau pesan instan, yang juga merupakan bentuk dari *cyberloafing*.

Penelitian Lu *et al.* (2024) yang dilakukan pada karyawan di China, membuktikan bahwa *role stress* dapat mempengaruhi *emotional exhaustion* yang kemudian berakibat kepada aktivitas *cyberloafing*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, studi ini mencoba mengembangkan dengan menambahkan variabel *work-family conflict* sebagai variabel anteseden berdasarkan rekomendasi penelitian lanjutan dari Lu *et al.* (2024) yang menyarankan untuk mengeksplorasi aspek hubungan interpersonal. Selain itu, pemilihan variabel *work-family conflict* dikarenakan kondisi saat ini yang terjadi kebanyakan bagi karyawan perkantoran sebagai

subjek penelitian ini, yang mengalami ketimpangan menjalankan peran sebagai karyawan dan anggota keluarga yang dapat mempengaruhi pekerjaannya (Jia *et al.*, 2020).

Role stress, yang dapat muncul dalam bentuk beban kerja berlebih, ambiguitas peran, maupun konflik peran, secara langsung meningkatkan tekanan kerja yang dirasakan karyawan. Tekanan ini kemudian berdampak pada munculnya work-family conflict, yaitu ketika tuntutan pekerjaan berbenturan dengan kewajiban dalam keluarga sehingga mempersempit ruang pemulihan individu. Akumulasi tuntutan kerja dan konflik antar-domain tersebut lambat laun menguras energi psikologis dan memicu emotional exhaustion, yakni kondisi kelelahan emosional yang membuat karyawan merasa lelah, tidak berdaya, serta kehilangan motivasi. Dalam situasi ini, karyawan sering mencari pelarian atau strategi coping jangka pendek untuk meredakan ketegangan, salah satunya melalui cyberloafing, yaitu mengakses internet atau media sosial untuk hal-hal yang tidak berhubungan dengan pekerjaan. Dengan demikian, cyberloafing dapat dipahami sebagai bentuk withdrawal atau coping sesaat ketika sumber daya individu terkuras oleh tekanan kerja dan konflik kehidupan yang terus menumpuk.

Penelitian mengenai cyberloafing selama ini masih banyak berfokus pada faktor teknologi dan kontrol organisasi, seperti sistem pengawasan, budaya organisasi, maupun kebijakan penggunaan teknologi informasi seperti yang dilakukan oleh (Lu *et al.*, 2024) dan (Astuti *et al.*, 2024). Fokus tersebut memang penting, namun belum cukup menjelaskan fenomena cyberloafing dari sisi psikologis individu. Masih relatif sedikit penelitian yang menempatkan cyberloafing sebagai mekanisme coping terhadap tekanan psikologis yang dialami karyawan, misalnya akibat role stress, work-family conflict, dan emotional exhaustion. Selain itu, penelitian terdahulu cenderung menguji hubungan antarvariabel tersebut secara terpisah, seperti pengaruh role stress terhadap work-family conflict atau dampak work-family conflict terhadap emotional exhaustion. Padahal, masih jarang ditemukan model integratif yang menghubungkan ketiga variabel tersebut secara berurutan hingga akhirnya bermuara pada perilaku cyberloafing. Hal ini menciptakan celah penelitian yang penting untuk diisi guna memperluas pemahaman tentang cyberloafing tidak hanya sebagai perilaku menyimpang, tetapi juga sebagai respons psikologis terhadap akumulasi tekanan kerja dan konflik peran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara *role stress*, *work-family conflict*, dan *emotional exhaustion*, terhadap *cyberloafing* secara kompleks dalam satu model penelitian. Pada akhirnya, penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi terhadap literatur ilmu manajemen khususnya mengenai pengelolaan sumber daya manusia pada karyawan di Indonesia. Selain itu, studi ini diharapkan juga dapat bermanfaat bagi pimpinan perusahaan terkait dasar kebijakan pengendalian *cyberloafing* pada karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Role Stress

Role stress, awalnya dikenalkan oleh Kahn *et al.*, (1965) dan memiliki dua faktor pembentuk yaitu *role conflict* dan *role ambiguity*. Kemudian penelitian tersebut dikembangkan lagi secara konseptual berdasarkan pengukuran yang sudah diuji oleh (Rizzo *et al.*, 1970). Selanjutnya, *role stress* dikembangkan oleh Peterson *et al.*, (1995) dengan menambahkan faktor *role overload* yang di anggap memiliki pengaruh juga dalam suatu organisasi. *Role stress* yaitu stres yang timbul dari peristiwa pekerjaan yang menegangkan atau dalam struktur pekerjaan yang tidak memadai untuk dilakukan (Peterson *et al.*, 1995). *Role stress* disebabkan oleh ketidakpastian, tuntutan dan kelebihan beban pekerjaan yang membebani peran bagi karyawan (Jia *et al.*, 2020). *Role stress* atau stres peran adalah stresor yang terjadi di dalam interaksi sosial bagi setiap individu. *Role stress* digambarkan dengan dilema yang di hadapi oleh individu selama interaksi interpersonal antar organisasi dalam jangka waktu yang panjang (Lu *et al.*, 2024). Dengan kata lain, *role stress* merupakan kesenjangan antara ekspektasi peran yang di harapkan dengan pencapaian peran yang sebenarnya terjadi diakibatkan perbedaan kapasitas dalam mengatasi dan merespon stres pada diri individu (Akgunduz, 2015).

Work-Family Conflict

Work-family conflict sebagai jenis konflik yang menggambarkan sikap tanggung jawab antara domain pekerjaan dengan keluarga yang tidak sesuai. Dengan menjalankan peran di dalam pekerjaan, namun sulit menjalani peran di dalam keluarga (Greenhaus & Beutell, 1985). Kesulitan menjalani tuntutan tersebut mengacu kepada selain tanggung jawab, juga persyaratan, harapan, tugas dan komitmen mengenai peran sebagai karyawan juga sebagai bagian dari keluarga (Netemeyer *et al.*, 1996). Secara lebih mendalam, *work-family conflict* memiliki beberapa bentuk konflik yaitu: konflik waktu dan konflik ketegangan (Netemeyer *et al.*, 1996). Bentuk konflik ini telah dikembangkan dari konsep dan pengukuran dari

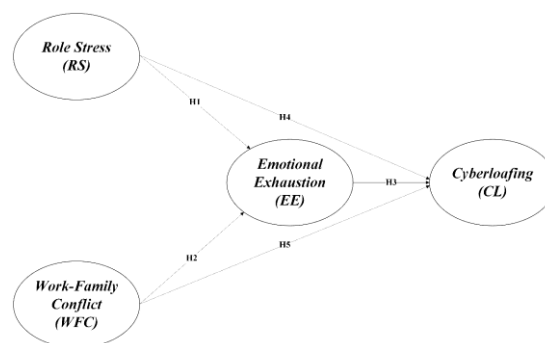
penelitian sebelumnya dan terbaru ditambah dengan bentuk konflik perilaku (Carlson *et al.*, 2000). Konflik waktu terjadi ketika jumlah waktu dalam bekerja mengganggu pelaksanaan sebagai peran anggota keluarga. Kemudian, konflik ketegangan terjadi ketika ketegangan-ketegangan yang muncul memenuhi peran bekerja, berdampak saat menjalani peran keluarga seperti emosi yang tidak stabil. Bentuk terakhir yaitu bentuk perilaku yang terjadi ketika perilaku dalam bekerja, timbul dan mempengaruhi perilaku dalam memenuhi peran keluarga.

Emotional Exhaustion

Awalnya, *emotional exhaustion* merupakan bagian dari konsep *burnout* milik Freudenberger (1974) yaitu keadaan fisik dan emosional yang menipis akibat dari bekerja, namun kemudian ditemukan oleh Maslach & Jackson, jika *emotional exhaustion* adalah keadaan kelelahan yang terdapat faktor *burnout* di dalamnya. Sehingga, individu akan merasakan *burnout* dan tanpa disadari, individu tersebut memasuki fase *emotional exhaustion* yang lebih dalam dan kehilangan proses berpikir (Leclercq & Hansez, 2024). *Emotional exhaustion* yaitu sumber daya emosi pada individu yang terkuras bagi karyawan yang bekerja bersama orang lain (Maslach & Jackson, 1981). *Emotional exhaustion* merupakan keadaan dimana terdapat ketidakcocokan antara sumber daya dan tuntutan yang semakin jelas dirasakan sehingga menyebabkan individu akan merasa hampa baik secara emosi maupun fisik (Torner *et al.*, 2024). Keadaan tersebut disebabkan oleh profesi yang dijalankan bagi karyawan (Gull *et al.*, 2023). Kemudian *emotional exhaustion* akan bertindak sebagai mediator bagi karyawan yang mengalami stres peran (Lu *et al.*, 2024). Sehingga yang dirasakan dapat menghabiskan tenaga psikologis dan emosi bahkan psikis bagi individu yang bekerja (Quratulain *et al.*, 2021)

Cyberloafing

Cyberloafing merupakan jenis perilaku tidak produktif yang menghabiskan energi ke dalam media daring dan tidak berhubungan dengan pekerjaan (Mazidi *et al.*, 2020; Osei *et al.*, 2022). Perilaku *cyberloafing* ini menggambarkan karyawan yang tekun dalam bekerja namun sibuk melakukan aktivitas lain yang sebenarnya tidak berkaitan sama sekali dengan pekerjaannya (Lim *et al.*, 2021). Perilaku ini di dasari kuat oleh niat dalam menggunakan internet untuk kepentingan pribadi (Moody & Siponen, 2013). Walaupun *cyberloafing* merupakan perilaku yang tidak sesuai di jam kerja, namun karyawan membutuhkan *cyberloafing* sebagai respon dalam mengatasi stres kerja (Osei *et al.*, 2022). Stres kerja yang dimaksud selain pekerjaannya yang banyak, juga pengawasan dari atasan yang ketat, dan pelanggaran-pelanggaran dalam bekerja (Agarwal & Avey, 2020; Osei *et al.*, 2022). Selain itu, stres kerja dapat berupa konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan peran dapat menjadi penyebab timbulnya *cyberloafing* ketika bekerja (Jamaluddin *et al.*, 2023).



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Perumusan Hipotesis

- H1. *Role stress* berpengaruh positif terhadap *emotional exhaustion*
- H2. *Work-family conflict* berpengaruh positif terhadap *emotional exhaustion*
- H3. *Emotional exhaustion* berpengaruh positif terhadap *cyberloafing*
- H4. *Role stress* berpengaruh positif terhadap *cyberloafing*
- H5. *Work-family conflict* berpengaruh positif terhadap *cyberloafing*

METODE

Desain penelitian menggunakan paradigma positivisme dengan pendekatan deduktif. Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan menguji hubungan kausalitas atau sebab-akibat antara variabel yang diteliti. Pengukuran variabel diadopsi dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan. Instrumen *role stress*

berjumlah 9 item dari Lu *et al.* (2024); Peterson *et al.* (1995), instrumen *work-family conflict* berjumlah 5 item dari Netemeyer *et al.* (1996), instrumen *emotional exhaustion* berjumlah 5 item dari Lu *et al.* (2024); Maslach & Jackson (1981) dan instrumen *cyberloafing* berjumlah 6 item dari Lim & Chen (2012); Lu *et al.* (2024). Instrumen penelitian ini semula berbahasa Inggris kemudian dilakukan translasi ke bahasa Indonesia, dengan berjumlah 25 item. Instrumen/kuesioner penelitian akan disebarakan secara *online* menggunakan *Google Form*. Jawaban responden akan diukur dengan skala likert dari rentang 1-5 (1 = Sangat Tidak Setuju sampai 5 = Sangat Setuju).

Populasi penelitian adalah karyawan perkantoran di Tangerang. Jumlah sampel yang digunakan dihitung berdasarkan asumsi SEM dimana ukuran sampel berada pada rentang 5-10 kali jumlah indikator penelitian (Hair *et al.*, 2014). Sehingga jumlah sampel penelitian ini berada pada rentang 125-250 responden. Sampel ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling* dengan kriteria karyawan yang sudah menikah dan berusia < 40 tahun. Kriteria ini ditentukan berdasarkan pernyataan kuesioner di salah satu variabel yaitu *work-family conflict* yang mengarah kepada karyawan yang sudah memiliki keluarga. Kemudian, penentuan kriteria umur didasari oleh kemungkinan apabila karyawan berusia diatas 40 tahun tidak memiliki tanggungan anak karena anak sudah memasuki usia dewasa sehingga ditentukan untuk batas usia responden < 40 tahun.

Sebelum kuesioner disebarakan kepada responden sesungguhnya, dilakukan uji validitas dan reliabilitas item pengukuran terhadap 30 responden. Uji validitas kriteria dilakukan dengan melihat nilai *corrected item-total correlation* dimana semua indikator dari setiap variabel harus memenuhi nilai diatas 0,361. Hasil pengujian validitas kriteria disimpulkan item kuesioner semua valid. Kemudian dilakukan juga uji validitas menggunakan analisis faktor. Hasil uji menunjukkan bahwa kesemua variabel *role stress*, *work-family conflict*, *emotional exhaustion* dan *cyberloafing* memiliki nilai KMO $\geq 0,5$ dan nilai *Measures of Sampling Adequacy* (MSA) $\geq 0,5$ yang berarti semua item pengukuran dinyatakan valid dengan analisis faktor. Selanjutnya, uji reliabilitas item dilakukan dengan melihat nilai *cronbach's alpha* dimana semua item pengukuran memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,7 sehingga dinyatakan semua item pengukuran reliabel (Lampiran 4).

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model Partial Least Square* (SEM-PLS) dan data diolah dengan bantuan program SmartPLS dengan analisis data menggunakan 2 model pengukuran yaitu *Outer Model Analysis* terdapat 5 parameter, yaitu: Nilai Konvergen Validitas (*loading factor*) lebih besar 0,7, *Average Variance Extracted* (AVE) lebih besar dari 0,50, Diskriminan Validitas dengan nilai *Fornell Lecker*, *Composite Reliability Analysis* lebih besar dari 0,70, *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 (Hair *et al.*, 2019). SEM-PLS merupakan metode yang sangat sesuai karena mampu menguji hubungan langsung (*direct effect*), seperti pengaruh role stress terhadap cyberloafing, sekaligus menguji hubungan tidak langsung (*indirect effect/mediasi*), yakni apakah pengaruh role stress terhadap cyberloafing terjadi melalui WFC dan emotional exhaustion. Selain itu, SEM-PLS memungkinkan pembangunan model struktural yang kompleks dengan jalur kausalitas berlapis secara simultan. Dibandingkan metode lain, SEM-PLS memiliki sejumlah keunggulan. Pertama, mampu menguji model dengan banyak variabel laten sekaligus, di mana variabel seperti role stress, WFC, emotional exhaustion, dan cyberloafing merupakan konstruk psikologis yang diukur melalui beberapa indikator kuesioner. Kedua, SEM-PLS tidak terlalu menuntut distribusi data normal, sehingga lebih fleksibel dibandingkan SEM berbasis kovarians (CB-SEM) dan cocok digunakan untuk data kuesioner yang sering kali tidak sepenuhnya normal. Ketiga, metode ini dapat digunakan pada ukuran sampel yang relatif kecil hingga menengah, misalnya 100–200.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner, terkumpul 246 responden namun hanya 207 responden yang sesuai dengan kriteria pada penelitian ini. Responden pada penelitian ini dibagi berdasarkan data demografi seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, lama bekerja, jumlah anak dan jenis pekerjaan. Jumlah responden laki-laki sebesar 54% dan responden perempuan sebesar 46%. Untuk rentang usia, paling banyak pada kategori usia 26-30 tahun di angka 35% dan kategori usia yang paling sedikit di usia 21-25 tahun sebesar 16%. Selanjutnya tingkat pendidikan, paling banyak di Sarjana (S1) dengan 61% dan paling sedikit di tingkat pendidikan Doktoral (S3) dengan 2%. Responden paling banyak karyawan dengan masa kerja 1-5 tahun dan 5-10 tahun dengan masing-masing 36% dan karyawan dengan masa kerja 15-20 tahun hanya 1%. Jumlah anak karyawan terbanyak adalah dua anak sebesar 36% dan memiliki lebih dari empat anak menjadi kategori paling sedikit di 3%. Untuk jenis industri dan fokus pekerjaan terlihat responden berasal dari berbagai bidang industri seperti yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Responden

Demografi Responden		Total	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	111	54%
	Perempuan	96	46%
Usia	21 - 25 tahun	34	16%
	26 - 30 tahun	73	35%
	31 - 35 tahun	47	23%
	36 - 40 tahun	53	26%
Pendidikan	SMA/Sederajat	17	8%
	Diploma	36	17%
	Sarjana (S1)	125	61%
	Magister (S2)	25	12%
	Doktoral (S3)	4	2%
Lama Bekerja	<= 1 tahun	13	6%
	1 - 5 tahun	74	36%
	5 - 10 tahun	74	36%
	10 - 15 tahun	38	18%
	15 - 20 tahun	2	1%
	≥ 20 tahun	6	3%
Jumlah Anak	Belum mempunyai anak	37	18%
	1 anak	69	33%
	2 anak	74	36%
	3 anak	20	10%
	≥ 4 anak	7	3%
Bidang Pekerjaan	Teknologi Informasi (IT)	24	12%
	Media dan Komunikasi	24	12%
	Pendidikan	40	19%
	Keuangan	32	15%
	Lainnya	87	42%

Langkah awal analisis data yaitu dengan menguji *Outer Model Analysis* untuk mengukur validitas konstruk, validitas diskriminan dan reliabilitas konstruk. Pada pengujian validitas konstruk, dari total 25 instrumen penelitian, sebanyak 5 item gugur yaitu item CL1, RS1, RS2, RS7 dan WFC5 karena tidak memenuhi nilai *outer loading* $\geq 0,7$. Sehingga jumlah kuesioner akhir yang digunakan untuk pengujian data berikutnya sebanyak 20 pernyataan. Pengujian validitas konstruk berikutnya dengan melihat nilai AVE. Hasil pengujian menyatakan nilai AVE dari keempat variabel yang diteliti sudah memenuhi kriteria dengan nilai $AVE \geq 0.50$. Selanjutnya dilakukan uji validitas diskriminan dengan melihat nilai *Fornell Larcker*, yaitu nilai akar kuadrat AVE yang di bandingkan dengan korelasi koefisien dari konstruk lain berdasarkan baris dan kolom. Berdasarkan uji tersebut, secara keseluruhan akar kuadrat AVE pada masing-masing konstruk memiliki nilai yang lebih besar dari konstruk lainnya. Sehingga, validitas diskriminan pada model penelitian ini sudah baik dan dapat terpenuhi. Pengujian berikutnya adalah uji reliabilitas yaitu menggunakan *Composite Reliability Analysis* dimana hasil pengujian semua konstruknya sudah reliabel $\geq 0,70$ dan uji menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan hasil reliabel $\geq 0,70$. Hasil pengujian *outer model* disajikan pada Gambar 2 dan Tabel 2 dibawah ini.



Gambar 2. Hasil *outer loading*

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Variabel	Composite Reliability (ρ_a)	Cronbach's Alpha	AVE	Fornell Larcker			
				Cyberloafing	Emotional Exhaustion	Role Stress	Work-Family Conflict
Cyberloafing	0,859	0.856	0.636	0.797			
Emotional Exhaustion	0,907	0.901	0.716	0.473	0.846		
Role Stress	0,859	0,857	0,583	0,468	0,647	0,764	
Work-Family Conflict	0,891	0.888	0.751	0,494	0.703	0,722	0.866

Tahapan analisis selanjutnya adalah *Inner Model Analysis*, dilakukan *Bootstrapping* untuk mengetahui Nilai koefisien jalur (*path coefficients*) guna melihat besarnya pengaruh dan arah hubungan *role stress*, *work-family conflict* dan *emotional exhaustion* terhadap *cyberloafing*. Hasil pengujian menunjukkan semua arah jalur yang dihipotesiskan berpengaruh positif terlihat pada nilai *Original Sample (O)*. Uji ini juga untuk mengetahui nilai *t* dan nilai *p* dari setiap arah jalur yang dihipotesiskan. Berdasarkan hasil uji, dari lima hipotesis terdapat satu hipotesis yang tidak diterima yaitu pengaruh *role stress* terhadap *cyberloafing* karena nilai *t* kurang dari 1,65 dan nilai *p* kurang lebih besar dari 0,05.

Selain menguji pengaruh langsung (*direct effect*) antar variabel yang dihipotesiskan, pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) juga dapat dianalisis. Adapun temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* menjadi mediator pada pengaruh *role stress* dan *work-family conflict* terhadap *cyberloafing*. Pada pengaruh *role stress* terhadap *cyberloafing*, *emotional exhaustion* bersifat *full mediation* (mediasi sempurna). Sementara pada pengaruh *work-family conflict* terhadap *cyberloafing*, *emotional exhaustion* bersifat *partial mediation* (mediasi sebagian). Hasil uji *Bootstrapping* disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

Relationship	Original Sample (O)	T statistics	P values	Keterangan
Hubungan Langsung (Direct Effect)				
H1 : <i>Role stress</i> berpengaruh positif terhadap <i>emotional exhaustion</i>	0,291	3,160	0,001	Data mendukung hipotesis
H2 : <i>Work-Family Conflict</i> berpengaruh positif terhadap <i>Emotional Exhaustion</i>	0,493	5,443	0,000	Data mendukung hipotesis

<i>H3 : Emotional Exhaustion</i> berpengaruh positif terhadap <i>Cyberloafing</i>	0,202	2,081	0,019	Data mendukung hipotesis
<i>H4 : Role Stress</i> berpengaruh positif terhadap <i>Cyberloafing</i>	0,174	1,602	0,055	Data tidak mendukung hipotesis
<i>H5 : Work-Family Conflict</i> berpengaruh positif terhadap <i>Cyberloafing</i>	0,226	2,339	0,010	Data mendukung hipotesis
Hubungan Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)				
<i>Role Stress</i> dimediasi oleh <i>Emotional Exhaustion</i> berpengaruh positif terhadap <i>Cyberloafing</i>	0,059	1,784	0,037	<i>Full Mediation</i>
<i>Work-Family Conflict</i> dimediasi oleh <i>Emotional Exhaustion</i> berpengaruh positif terhadap <i>Cyberloafing</i>	0,099	1,867	0,031	<i>Partial Mediation</i>

Jika Nilai T statistik > 1,65 atau p value < 0,05 maka artinya hipotesis di terima sedangkan jika nilai t statistik < 1,65 dan p value > 0,05 maka artinya hipotesis ditolak .

Koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* (R^2) untuk mendapatkan gambaran seberapa berpengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan di tentukan berdasarkan rentang 0-1, Nilai R^2 pada variabel *emotional exhaustion* sebesar 0,530 dan pada variabel *cyberloafing* sebesar 0,278 yang artinya variabel *role stress* dan *work-family conflict* mempengaruhi *emotional exhaustion* sebesar 53% dan variabel *role stress*, *work-family conflict* dan *emotional exhaustion* mempengaruhi *cyberloafing* sebesar 27,8%. Selanjutnya nilai *Stone Geisser Value* (Q^2) untuk mengukur apakah model penelitian memiliki *predictive relevance* yang baik atau tidak. Nilai $Q^2 > 0$ menandakan *predictive relevance* yang baik, Nilai Q^2 pada variabel *emotional exhaustion* adalah 0,514 dan nilai Q^2 pada variabel *cyberloafing* adalah 0,242, maka dapat disimpulkan jika model pada penelitian ini memiliki nilai prediktif yang relevan.

Tabel 4. Uji *R Square* dan *Q Square*

Variabel	R^2 Adjusted	Q^2
<i>Cyberloafing</i>	0,278	0,242
<i>Emotional Exhaustion</i>	0,530	0,514

Pada pengukuran selanjutnya, yaitu menghitung Ukuran pengaruh parsial (f^2), Nilai f^2 digunakan untuk mengetahui dalam variabel dependen suatu model penelitian dapat dipengaruhi oleh sejumlah variabel berbeda, kategori pengaruh dalam pengukuran ini adalah jika nilai $f^2 \geq 0,02$ adalah kecil, $f^2 \geq 0,15$ adalah sedang dan $f^2 \geq 0,35$ adalah besar. Berdasarkan hasil pengolahan data, didapatkan nilai f^2 pada variabel *role stress* terhadap *cyberloafing* sebesar 0,019 yang menandakan hubungan pada variabel ini kurang dari 0,02 sehingga masuk ke dalam kategori kecil. Sedangkan, pada arah hubungan variabel lainnya berada pada kategori sedang.

Tabel 5. Uji *f Square*

Variabel	f Square	Keterangan
<i>Emotional Exhaustion</i> berpengaruh positif terhadap <i>Cyberloafing</i>	0,027	Sedang
<i>Role Stress</i> berpengaruh positif terhadap <i>Cyberloafing</i>	0,019	Kecil
<i>Role stress</i> berpengaruh positif terhadap <i>emotional exhaustion</i>	0,087	Sedang
<i>Work-Family Conflict</i> berpengaruh positif terhadap <i>Cyberloafing</i>	0,028	Sedang
<i>Work-Family Conflict</i> berpengaruh positif terhadap <i>Emotional Exhaustion</i>	0,249	Sedang

Kemudian model fit (*goodness of fit index*) dengan melihat nilai SRMR (< 0,08) dan NFI (0-1), Nilai SRMR berguna untuk menilai korelasi kecocokan model penelitian, Nilai SRMR pada model penelitian ini yaitu 0,067 sehingga dianggap memiliki kecocokan model yang baik, Kemudian, nilai NFI untuk

membandingkan model penelitian ini dengan model penelitian null, Nilai NFI yang didapatkan adalah 0,819 sehingga dapat dikatakan model penelitian ini memiliki kecocokan model yang dapat diterima (fit) karena nilai NFI semakin mendekati 1, maka dianggap model semakin dapat diterima (fit).

Tabel 6. Uji Model Fit

Model Fit	Estimated model	Keterangan
SRMR	0,067	Baik
NFI	0,819	Fit

Berdasarkan olah data yang sudah diujikan sebelumnya, *role stress* mampu mempengaruhi *emotional exhaustion* pada karyawan secara positif yaitu semakin tinggi *role stress* yang dirasakan karyawan, semakin tinggi pula *emotional exhaustion* yang dirasakan. Beberapa hal seperti beban kerja yang berlebihan (*role overload*), ketidakjelasan tuntutan pekerjaan (*role ambiguity*) dan konflik pekerjaan yang membuat karyawan merasa kewalahan dan berujung mempengaruhi kualitas kerja (*role conflict*) dapat menyebabkan karyawan kelelahan dan terbebani. *Role stress* menciptakan tekanan psikologis yang tinggi, karena karyawan menghadapi tuntutan yang ambigu, saling bertentangan, atau melebihi kapasitas mereka terus-menerus. Kondisi ini membuat energi, mental dan emosional karyawan secara bertahap terkuras untuk menyelesaikan konflik antar peran, atau mengelola beban kerja yang berlebihan yang dampaknya secara sistematis menguras kapasitas karyawan untuk mengelola respon emosional mereka dan mendorong terjadinya *emotional exhaustion*. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menyatakan karyawan yang mengalami *role overload*, *role conflict* dan *role ambiguity* tidak dapat memenuhi ekspektasi dan merasa bingung dengan peran yang sedang dilakukan, maka cenderung akan berakibat munculnya *emotional exhaustion* (Fathima & Umarani, 2022). Kejadian ini terjadi juga apabila *role ambiguity* yang dirasakan oleh karyawan semakin tinggi, maka akan berdampak semakin parah *emotional exhaustion* yang di rasakan bagi karyawan (Zhang *et al.*, 2023). Ketidakjelasan dalam pekerjaan, memicu karyawan untuk mengurasi emosinya sebagai upaya menahan tingkat stres yang dirasakan, Semakin sering menahan hal tersebut, maka karyawan dapat semakin mengalami *emotional exhaustion*.

Selain *role stress*, *work-family conflict* juga memiliki arah hubungan yang positif terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan. Ketika *work-family conflict* dirasakan tinggi oleh karyawan maka *emotional exhaustion* yang dirasakan juga tinggi. Keadaan ini terjadi ketika karyawan yang tidak dapat melakukan aktivitas sebagai anggota keluarga di rumah dikarenakan adanya tuntutan pekerjaan sehingga mengharuskan dirinya untuk bekerja dan menimbulkan perasaan terbebani dan kelelahan bagi karyawan. Situasi tersebut diibaratkan seperti sebuah keluarga sudah sepakat untuk melakukan perjalanan liburan namun harus batal dikarenakan adanya tuntutan pekerjaan mendadak sehingga menimbulkan perasaan bersalah bagi salah satu anggota keluarga karena tidak dapat memenuhi rencana keluarga. *Work-family conflict* memaksa karyawan untuk membagi perhatian dan energi mereka diantara dua domain (keluarga dan pekerjaan) yang sama-sama penting. Keduanya menuntut komitmen, waktu, pemikiran, dan emosional. Proses ini menghasilkan beban pemikiran yang berat untuk menimbang keputusan sulit, mengelola perasaan bersalah akibat tidak dapat memenuhi ekspektasi di kedua domain. Pada akhirnya menciptakan pengeluaran energi emosional yang melelahkan tanpa kesempatan memadai untuk pemulihan. Saat tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga yang berlebihan menyebabkan karyawan mengalami tingkat stres yang lebih tinggi, dan sebagai upaya menurunkan emosi negatif tersebut mereka cenderung akan menguras emosinya dan mengalami *emotional exhaustion* (Wang *et al.*, 2024). Sama halnya, apabila karyawan yang menjalani hari-hari dengan pekerjaan berat hingga mengganggu domain lain yaitu keluarga, maka bagi karyawan akan timbul gejala *emotional exhaustion* (Silva, 2024),

Emotional exhaustion yang berpengaruh positif terhadap *cyberloafing* juga terjadi saat karyawan yang bekerja seharian penuh kemudian karyawan akan merasa lelah akhirnya karyawan memenuhi kebutuhan pribadinya dengan melakukan belanja secara online, atau hanya menelusuri situs *e-commerce* untuk menonton *live streaming*. Ini akan membantu karyawan mengurangi rasa lelah setelah sibuk bekerja. Saat karyawan merasa sangat lelah secara emosional karena terlalu banyak tuntutan kerja, ketimpangan pekerjaan, dan konflik antar rekan kerja maupun atasan dalam bekerja, mereka akan mencari cara untuk memperbaiki emosi mereka agar menjadi lebih positif. Salah satu cara mudah adalah *cyberloafing* dengan mengakses internet untuk kegiatan pribadi saat jam kerja, seperti membuka media sosial, membaca berita, atau berbelanja online. Kegiatan ini menarik karena mudah dilakukan dan langsung memberi perasaan senang. Karyawan yang mengalami *emotional exhaustion* mirip seperti orang dengan baterai yang habis, dan *cyberloafing* menjadi cara cepat untuk “recharge” energi dengan usaha minimal. Istirahat singkat melalui *cyberloafing* ini membantu karyawan mengurangi stres dan mengelola emosi negatif mereka,

meskipun hanya sementara. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu karyawan yang mengalami *emotional exhaustion* cenderung akan melakukan kegiatan diluar tanggung jawab pekerjaan saat bekerja seperti *cyberloafing* (Harandi & Khamseh, 2024). Individu yang mengalami *emotional exhaustion* akan berkemungkinan semakin besar menjelajahi internet sebagai bentuk *cyberloafing* terhadap kebutuhan pribadi untuk mencari variasi dari pekerjaan dan mengelola stres kerja (Tawiah *et al.*, 2023). Dengan begitu, perasaan terbebani maupun kelelahan yang dirasakan oleh karyawan akibat bekerja seharian akan menurun dengan tercukupinya kebutuhan karyawan sendiri.

Untuk hubungan variabel selanjutnya, ditemukan perbedaan hasil hipotesis dengan yang sebelumnya, yaitu jika *role stress* tidak mempengaruhi *cyberloafing* pada karyawan. Hasil tersebut membuat hipotesis tidak diterima. Ekspektasi pekerjaan yang berlebihan dan tuntutan pekerjaan yang tumpang tindih pada karyawan, membuat karyawan merasakan kelelahan sehingga akan mempengaruhi hasil kualitas kerja karyawan. Tetapi ini tidak mempengaruhi kegiatan belanja ataupun menonton *live streaming* di *e-commerce* bagi karyawan dalam pemenuhan kebutuhan pribadi sewaktu bekerja. Hal yang demikian dikarenakan sebelum melakukan kegiatan menelusuri situs *e-commerce*, kualitas kerja karyawan sudah dipengaruhi oleh efek kelelahan yang dirasakan akibat ekspektasi pekerjaan yang tidak sesuai. Faktor individual juga dapat menjelaskan mengapa *role stress* tidak selalu mengarah pada *cyberloafing*. Sifat pribadi karyawan yang teliti, disiplin diri yang kuat, atau etika kerja yang baik mendorong mereka lebih memilih cara konstruktif seperti manajemen waktu yang lebih efisien, prioritas tugas, atau mencari bantuan dari pimpinan atau rekan kerja. Pada individu tertentu, *role stress* justru dapat meningkatkan fokus dan kewaspadaan terhadap tanggung jawab pekerjaan, menciptakan kondisi "*challenge stress*" yang mendorong karyawan untuk lebih terlibat dengan pekerjaan mereka, bukan menghindarinya melalui *cyberloafing*. Ini sejalan dengan hasil penelitian sebelum yaitu *role stress* tidak menjadi prediktor munculnya *cyberloafing* pada karyawan terutama pada dimensi *role ambiguity* dan *role overload* (Varghese & Barber, 2017). Hal ini dapat disebabkan karena karyawan sudah memahami dengan jelas tujuan dan target kerja sehingga karyawan tidak kewalahan dan mampu untuk tidak mengakses internet pada jam bekerja (Suari & Rahyuda, 2022). Atau bisa juga dari *role ambiguity* yang menyebabkan ketidakpastian dalam bekerja membuat karyawan mengurangi intensitas untuk melakukan *cyberloafing* karena ternyata tidak dapat berfungsi sebagai koping stres berbasis emosi atau bentuk pelarian karyawan jika mengalami *role stress* (Jamaluddin *et al.*, 2023). Apalagi, jika karyawan yang mengalami *role overload* akan semakin sedikit melakukan *cyberloafing* (Henle & Blanchard, 2008). Banyak pekerjaan yang harus diselesaikan membuat karyawan tidak ada waktu untuk melakukan *cyberloafing*. Karena sifatnya *cyberloafing* ini sementara atau jangka pendek, sehingga tidak dapat menjadi metode koping dan dapat berpotensi meningkatkan *role stress* karena fokus karyawan terbagi serta tidak menyelesaikan permasalahan pekerjaannya terlebih dahulu (Henle & Blanchard, 2008; Jamaluddin *et al.*, 2023),

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *role stress* tidak berpengaruh langsung terhadap *cyberloafing*, tetapi berpengaruh melalui *emotional exhaustion* sebagai mediator penuh (full mediation) dapat dijelaskan melalui mekanisme psikologis yang mendasari perilaku karyawan. *Role stress*, baik berupa beban berlebih, konflik peran, maupun ambiguitas peran, pada dasarnya menimbulkan tekanan kognitif dan emosional yang tinggi. Namun, tekanan tersebut tidak serta-merta mendorong karyawan melakukan *cyberloafing*, karena perilaku *cyberloafing* biasanya muncul sebagai bentuk *coping* atau pelarian ketika individu sudah mencapai kondisi kelelahan emosional (*emotional exhaustion*). Dengan kata lain, *role stress* hanya menjadi *pemicu awal* yang menguras sumber daya psikologis, sedangkan kelelahan emosional merupakan kondisi yang lebih proksimal dan langsung mendorong munculnya *cyberloafing*.

Pada arah hubungan hipotesis terakhir, *work-family conflict* berpengaruh positif terhadap *cyberloafing*, maka hipotesis ini dapat diterima. Disaat karyawan tidak dapat melakukan aktivitas sebagai anggota keluarga di rumah seperti makan bersama keluarga atau menghabiskan waktu dengan bermain bersama keluarga disebabkan oleh tuntutan pekerjaan, karyawan masih memiliki waktu untuk memenuhi kebutuhan pribadi dengan melakukan aktivitas-aktivitas berbelanja secara online maupun hanya menelusuri situs belanja online. Kegiatan *scrolling* yang dilakukan oleh karyawan dapat membantu mengurangi tuntutan pekerjaan yang ada. Karyawan dengan *work-family conflict* yang tinggi sering merasa kehilangan kontrol atas alokasi waktu dan energi mereka. Penggunaan teknologi dan internet untuk keperluan pribadi selama jam kerja dapat menjadi bentuk perlawanan simbolis yang memungkinkan karyawan merebut kembali sebagian kontrol yang hilang. Misalnya, seorang karyawan terpaksa melewatkan acara keluarga yang penting karena tuntutan kerja mungkin mengkompensasi hal tersebut dengan menghabiskan waktu di tempat kerja untuk melihat foto-foto keluarga di media sosial, berbelanja online hadiah untuk anggota keluarga, atau berkomunikasi dengan mereka melalui pesan instan. Dengan demikian, karyawan yang mengalami *work-family conflict* cenderung semakin akan melakukan kegiatan *cyberloafing* (Hardiani, 2021). Hal ini di picu dengan tingkat stres karyawan akan meningkat saat mengalami permasalahan dalam

dua domain, yaitu keluarga dan pekerjaan. Disaat kedua domain bertentangan, maka individu cenderung menghindar dan mengurangi tuntutan pekerjaan maupun tuntutan keluarga dengan *cyberloafing* (Novianti & Sjabadhyani, 2021).

Pada riset ini menemukan jika pelaku *cyberloafing* paling tinggi adalah laki-laki berusia rentang 26-30 tahun dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1) yang memiliki masa bekerja 1-5 tahun di berbagai macam bidang seperti *engineering*, marketing, pariwisata dan lainnya serta memiliki 2 anak.. Hal ini dapat disebabkan oleh sikap yang lebih permisif terhadap penggunaan teknologi, kecenderungan eksplorasi di internet, serta norma sosial yang relatif lebih toleran terhadap laki-laki ketika menggunakan aktivitas online sebagai bentuk coping. Selain itu, laki-laki juga lebih sering menjadikan *cyberloafing* sebagai sarana pelarian stres dibandingkan mencari dukungan sosial secara langsung. Sementara itu, kelompok usia 26–30 tahun berada pada fase awal karier sekaligus awal membangun keluarga, di mana beban kerja tinggi bersamaan dengan meningkatnya tuntutan keluarga. Usia ini juga identik dengan generasi digital native yang terbiasa menggunakan internet dan media sosial, sehingga menjadikan *cyberloafing* lebih mudah dipilih sebagai strategi coping untuk meredakan tekanan psikologis. Hasil ini sejalan dengan penelitian Lim & Chen (2012) yang menemukan jika laki-laki lebih sering melakukan kegiatan *cyberloafing* dibanding perempuan sehingga mempengaruhi kinerjanya. Pada penelitian Ira & Satria (2025) juga menemukan jika *cyberloafing* lebih tinggi dilakukan oleh laki-laki dibanding oleh perempuan. Selanjutnya, pelaku *cyberloafing* banyak dilakukan oleh anak muda yang memiliki tingkat pendidikan tinggi. Hal ini dikarenakan anak muda lebih mudah mengadopsi teknologi dan apabila karyawan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi maka diasumsikan memegang jabatan pekerjaan yang tinggi sehingga memiliki lebih banyak kesempatan untuk melakukan aktivitas *cyberloafing* (Mercado *et al.*, 2017).

Hasil uji membuktikan juga adanya pengaruh tidak langsung dimana *emotional exhaustion* menjadi perantara aktivitas *cyberloafing* karyawan di tempat kerja. Pada studi ini, *emotional exhaustion* menjadi mediator antara *role stress* dan *cyberloafing*, juga menjadi mediator untuk *work-family conflict* dengan *cyberloafing*. Dalam hubungan pengaruh langsung, *role stress* tidak mempengaruhi variabel *cyberloafing*. Namun berdasarkan hasil uji pengaruh tidak langsung, ditemukan jika *role stress* dapat mempengaruhi *cyberloafing* apabila dimediasi oleh *emotional exhaustion*. Kondisi dimana karyawan yang mengalami ekspektasi pekerjaan tidak sesuai sehingga mempengaruhi kualitas kerjanya, akan berupaya memenuhi kebutuhan pribadi dengan melakukan belanja online maupun *scrolling* situs belanja dikarenakan adanya perasaan lelah dan terbebani setelah seharian bekerja. Sebagai mediator, *emotional exhaustion* memperkuat kegiatan *cyberloafing* diantara karyawan yang mengalami *role stress* untuk upaya pelarian secara emosi yang sebenarnya hal ini bisa dicegah apabila karyawan merasa di hargai dan sudah terikat dengan perusahaan tempat bekerja (Lu *et al.*, 2024). Selanjutnya, *emotional exhaustion* juga mampu menjadi mediator antara *work-family conflict* dengan *cyberloafing*. Sebagai mediator, *emotional exhaustion* berperan ketika kelelahan emosional karyawan yang tidak dapat melakukan aktivitas di rumah akibat adanya tuntutan pekerjaan membuat karyawan beralih fokus dengan melakukan belanja atau menonton *live streaming* sebagai pemenuhan kebutuhan diri yang disebabkan oleh timbulnya kelelahan dan beban yang dirasakan dari tuntutan setelah bekerja seharian. *Cyberloafing* memberikan gratifikasi instan, dimana karyawan dapat sejenak melepaskan diri dari tuntutan pekerjaan dan keluarga.

KESIMPULAN

Penelitian ini membahas mengenai dinamika secara kompleks antara *role stress*, *work-family conflict* dan *emotional exhaustion* yang dirasakan oleh karyawan dan menimbulkan *cyberloafing* yaitu suatu aktivitas yang sudah marak terjadi masa kini karena kemajuan teknologi maupun digitalisasi. Penelitian ini menganalisis hubungan keterkaitan antara berbagai variabel sebagai antecedenen atas *cyberloafing*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *role stress* berpengaruh terhadap *emotional exhaustion*, namun tidak berpengaruh terhadap *cyberloafing*. Selanjutnya, *work-family conflict* terbukti berpengaruh terhadap *emotional exhaustion* dan *cyberloafing*. Terbukti bahwa *emotional exhaustion* menjadi mediator antara pengaruh *role stress* terhadap *cyberloafing* dan pengaruh *work-family conflict* terhadap *cyberloafing*. Studi ini memberikan pandangan bagaimana aktivitas yang sudah biasa terjadi di kalangan karyawan yaitu *cyberloafing* ternyata di pengaruhi oleh berbagai aspek individu terutama tingkat emosi seseorang dan hubungan peran sebagai karyawan maupun anggota keluarga.

Limitasi pada penelitian ini yaitu hanya berfokus pada karyawan yang bekerja pada perusahaan berbagai sektor di wilayah Tangerang. Penelitian selanjutnya disarankan dapat mengeksplorasi area geografis yang lebih luas dan atau sektor industri tertentu. Peneliti juga tidak membahas faktor eksternal dan faktor internal lain untuk melihat tingkat *cyberloafing* pada karyawan. Sehingga saran untuk penelitian kedepannya untuk dapat melakukan penelitian mendalam mengenai keterkaitan antara *cyberloafing* terhadap aspek eksternal seperti lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, kelekatan rekan kerja dan hal-hal lain yang berada diluar

kendali individu dan bagaimana dampaknya terhadap produktifitas dan kinerja karyawan. Sementara untuk faktor internal seperti tingkat kepuasan atau keinginan berprestasi dalam bekerja. Hal ini diharapkan dapat memperluas kajian dan memperkaya literatur khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia di tempat kerja.

Hasil penelitian ini dapat memberikan implikasi manajerial dan dapat dijadikan bahan acuan kepada para pemimpin perusahaan atau organisasi untuk lebih memperhatikan sisi individu karyawan. Hal ini dapat dilakukan dengan rutin diadakan bincang santai atau kotak suara anonim agar ekspektasi pekerjaan bagi karyawan dapat disalurkan dan terapkan langsung oleh pimpinan perusahaan. Selanjutnya, pimpinan dapat memberikan waktu keluarga kepada karyawan, bisa dalam bentuk program *family gathering* atau mempertimbangkan fleksibel *working hour* atau *work from home*. Pimpinan perusahaan juga dapat membuat kebijakan *break time* di sela waktu bekerja seperti contoh senam bersama selama 10 menit atau beribadah berjamaah agar meminimalisir kelelahan yang dirasakan oleh karyawan, sehingga karyawan juga dapat memenuhi kebutuhan pribadi seperti berkomunikasi dengan keluarga atau membaca berita terkini di sosial media pada jam tersebut. Dari beberapa saran tersebut, manajemen perusahaan dapat mempertimbangkan pengendalian variabel *work-family conflict* pada karyawan berdasarkan nilai *total effect*. Variabel *work-family conflict* memiliki nilai yang lebih tinggi dibanding nilai variabel lain. Sehingga, kegiatan *family gathering* atau fleksibel *working hour* atau *work from home* lebih prioritas dibandingkan implikasi manajerial variabel lainnya. Hal ini dapat dituangkan dalam bentuk SOP perusahaan yang mengatur *cyberloafing* yang mencakup bentuk *cyberloafing*, batasan *cyberloafing* dan sanksi jika melanggar batasan yang telah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, B., & Vapur, M. (2023). The Effects of Transformational Leadership Practices in Organizations on Family-Work Conflict, Work-Family Conflict, and Job Performance. *International Journal of Management Economics and Business*, 19(4), 805–821.
- Agarwal, U., & Avey, J. (2020). Abusive Supervisors and Employees Who Cyberloaf: Examining The Roles of Psychological Capital and cContract Breach. *Internet Research*, 30(3), 789–809.
- Akgunduz, Y. (2015). The Influence of Self-Esteem and Role Stress on Job Performance in Hotel Businesses. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1082–1099. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2013-0421>
- Al-Riyami, S., Razzak, M., Al-Busaidi, A., & Palalic, R. (2023). Impact of Work From Home on Work-Life Balance: Mediating Effects of Work-Family Conflict and Work Motivation. *Heritage and Sustainable Development*, 5(1), 33–52. <https://doi.org/10.37868/hsd.v5i1.129>
- Astuti, S., Permana, T., & Sijabat, R. (2024). Role Stressor, Work Stress and Cyberloafing Behavior: Will They Decrease The Employee Performance? *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 20(1), 129–145. <https://doi.org/10.33830/jom.v20i1.5988.2024>
- Baturay, M., & Toker, S. (2015). An Investigation of The Impact of Demographics on Cyberloafing From an Educational Setting Angle. *Computers in Human Behavior*, 50, 358–366. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.081>
- Boyd, N., Lewin, J., & Sager, J. (2019). A Model of Stress and Coping and Their Influence on Individual and Organizational Outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 197–211.
- Carlson, D., Kacmar, K., & Williams, L. (2000). Construction and Initial Validation of A Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2).
- Chakraborty, T., Dhir, S., Busaidi, A., & Dwivedi, Y. (2024). Can Remote Work Be Adopted When Phubbing and Cyber Loafing Behavior Are on the Rise? *Journal of Global Information Management*, 32(1). <https://doi.org/10.4018/JGIM.341800>
- Chakraborty, T., Kumar, A., Upadhyay, P., & Dwivedi, Y. (2021). Link Between Social Distancing, Cognitive Dissonance, and Social Networking Site Usage Intensity: A Country-Level Study during The COVID-19 Outbreak. *Internet Research*, 31(2), 419–456.
- Fathima, H., & Umarani, C. (2022). A Study on The Impact of Role Stress on Engineer Intention to Leave in Indian Construction Firms. *Scientific Reports*, 12(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-022-21730-2>
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.
- Ghizghapan, E. (2023). Modeling the Role of Organizational Ethics Atmospheres and Work-family Conflict in Cyber Loafing of Academic Staff with Artificial Neural Network (ANN). *Journal of Family Relations Studies*, 3(10).
- Grant, C., Wallace, L., & Spurgeon, P. (2013). An Exploration of The Psychological Factors Affecting Remote E-Worker's Job Effectiveness, Well-Being and Work-Life Balance. *Employee Relations*, 35(5), 527–546.

- Greenhaus, J., & Beutell, N. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10, 76–88.
- Gull, N., Asghar, M., Bashir, M., Liu, X., & Xiong, Z. (2023). Does a Family-Supportive Supervisor Reduce The Effect of Work-Family Conflict on Emotional Exhaustion and Turnover Intentions? A Moderated Mediation Model. *International Journal of Conflict Management*, 34(2), 253–272. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-03-2022-0046>
- Hai, M., Wu, X., Zhou, B., & Li, Y. (2024). Start Task Crafting, Stay Away from Cyberloafing: The Moderating Role of Supervisor Developmental Feedback. *Behavioral Sciences*, 14(10). <https://doi.org/10.3390/bs14100960>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th Edition). Pearson Education.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Han, Y., Lee, S., Hur, W., & Le, H. (2023). The Mixed Blessing of Coworker Support: Understanding Family-Work Conflict, Emotional Exhaustion, and Job Satisfaction. *Baltic Journal of Management*, 18(2), 141–156. <https://doi.org/10.1108/BJM-04-2022-0137>
- Harandi, A., & Khamseh, P. (2024). Can Perceived Overqualification Increase Cyberloafing? An Emphasis on the Mediating Role of Emotional Exhaustion. *Interdisciplinary Journal of Management Studies*, 17(2), 409–424. <https://doi.org/10.22059/ijms.2023.339410.674982>
- Hardiani, W. (2021). Pengaruh Work Family Conflict dan Beban Kerja Terhadap Burnout dan Dampaknya Pada Cyberloafing. *Jurnal Visi Manajemen*, 7(1), 14–30. <https://doi.org/10.56910/jvm.v7i1.149>
- Henle, C., & Blanchard, A. (2008). The Interaction of Work Stressors and Organizational Sanctions on Cyberloafing. *Journal of Managerial Issues*, 20(3), 383–400.
- Hensel, P., & Kacprzak, A. (2021). Curbing Cyberloafing: Studying General and Specific Deterrence Effects with Field Evidence. *European Journal of Information Systems*, 30(2), 219–235.
- Ilies, R., Huth, M., Ryan, A., & Dimotakis, N. (2015). Explaining the Links Between Workload, Distress, and Work-Family Conflict among School Employees: Physical, Cognitive, and Emotional Fatigue. *Journal of Educational Psychology*, 107(4), 1136.
- Ira, P. T., & Satria, J. (2025). *Cyberloafing on Male Employees and Female Employees at PT. Ira Jaya Satria*. 7(3), 891–896. <https://doi.org/10.34007/jehss.v7i3.2334>
- Jamaluddin, H., Ahmad, Z., & Wei, L. (2023). Exploring Cyberloafing as a Coping Mechanism in Relation to Job-Related Strain and Outcomes: A Study Using The Mediational Model of Stress. *Cogent Social Sciences*, 9(2). <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2278209>
- Jia, C., Cheung, C., & Fu, C. (2020). Work Support, Role Stress, and Life Satisfaction Among Chinese Social Workers: The Mediation Role of Work-Family Conflict. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(23), 1–14. <https://doi.org/10.3390/ijerph17238881>
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J., & Rosenthal, R. (1965). *Organizational Stress Studies in Role Conflict and Ambiguity*.
- Kim, K., Triana, M., Chung, K., & Oh, N. (2016). When Do Employees Cyberloaf? An Interactionist Perspective Examining Personality, Justice, and Empowerment. *Human Resource Management*, 55(6), 1041–1058.
- Koay, K., Soh, P., & Chew, K. (2017). Do Employees' Private Demands Lead to Cyberloafing The Mediating Role of Job Stress. *Management Research Review*, 30(9), 1025–1038.
- Kusumawati, A., & Franksiska, R. (2018). Work-Family Conflict and Cyberloafing: The Mediating Role of Work Stress. *Diponegoro International Journal of Business*, 1(2), 86. <https://doi.org/10.14710/dijb.1.2.2018.86-93>
- Leclercq, C., & Hansez, I. (2024). Temporal stages of Burnout: How to design prevention? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21(1617), 1–22. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph21121617>
- Lim, & Chen, D. (2012). Cyberloafing at The Workplace: Gain or Drain on Work? *Behaviour and Information Technology*, 31(4), 343–353. <https://doi.org/10.1080/01449290903353054>
- Lim, P., Koay, K., & Chong, W. (2021). The Effects of Abusive Supervision, Emotional Exhaustion and Organizational Commitment on Cyberloafing: A Moderated-Mediation Examination. *Internet Research*, 31(2), 497–518. <https://doi.org/10.1108/INTR-03-2020-0165>
- Lu, X., Wang, Y., Chen, X., & Lu, Q. (2024). From Stress to Screen: Understanding Cyberloafing through Cognitive and Affective Pathways. In *Behavioral Sciences* (Vol. 14, Issue 3). <https://doi.org/10.3390/bs14030249>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99–113.

- Mazidi, A., Rahimnia, F., & Mortazavi, S. (2020). Cyberloafing in Public Sector of Developing Countries: Job Embeddedness as A Context. *Personnel Review*, 50(7), 1705–1738.
- Mercado, B. K., Giordano, C., & Dilchert, S. (2017). A meta-analytic investigation of cyberloafing. *Career Development International*, 22(5), 546–564. <https://doi.org/10.1108/CDI-08-2017-0142>
- Moody, G., & Siponen, M. (2013). Using The Theory of Interpersonal Behavior to Explain Non-Work-Related Personal Use of The Internet at Work. *Information and Management*, 50(6), 322–335. <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.04.005>
- Nauman, S., Imam, H., & Basit, A. (2023). Surface Acting and Work–Family Conflict: The Roles of Exhaustion, Anxiety and Education. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 26(1–2), 61–77. <https://doi.org/10.1108/IJOTB-09-2021-0165>
- Netemeyer, R., Boles, J., & McMurrian, R. (1996). Development and alidation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
- Novianti, S., & Sjabadhyni, B. (2021). Work-Home Interaction and Psychological Distress During the COVID-19 Pandemic: The Mediation Effect of Cyberloafing. *HUMANITAS: Indonesian Psychological Journal*, 18(2), 87. <https://doi.org/10.26555/humanitas.v18i2.18603>
- Nurhidayah, D., & Wahyanti, C. (2021). Cyberloafing: Minimalizing Work Stress on Millennial Generations Employee. *International Journal of Social Science and Business*, 5(0), 384. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v5i3.36872>
- Nweke, G., Jarrar, Y., & Horoub, I. (2024). Academic Stress and Cyberloafing Among University Students: The Mediating Role of Fatigue and Self-Control. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 419. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-02930-9>
- Osei, H., Ampofo, I., & Osei, A. (2022). The Role of Prescriptive Social Norms on Employees' Cyberloafing: The Moderating Effect of Power Distance and Co-Workers' Interdependency. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 25(3–4), 131–149. <https://doi.org/10.1108/IJOTB-11-2021-0210>
- Peterson, M., Smith, P., Akande, A., Ayestarán, S., Bochner, S., Callan, V., Cho, N., Jesuino, J., D'Amorim, M., Francois, P., Hofmann, K., Koopman, P., Leung, K., Lim, T., Mortazavi, S., Munene, J., Raford, M., & Ropo, A. (1995). Role Conflict, Ambiguity, and Overload A 21-Nation Study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 429–452.
- Quratulain, S., Ejaz, A., & Khan, A. (2021). Do Self-Monitors Experience Less Emotional Exhaustion? Testing The Role of Supervisor-Rated Performance and Perceived Competitive Climate. *Journal of Service Theory and Practice*, 31(5), 738–755. <https://doi.org/10.1108/JSTP-12-2020-0305>
- Ratnaningsih, I., Idris, M., & Yulita, Y. (2023). Testing Spillover-Crossover Effects of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict on Indonesian Spouses. In *Cross Cultural and Strategic Management* (Vol. 30, Issue 2, pp. 197–218). <https://doi.org/10.1108/CCSM-01-2022-0015>
- Rizzo, J., House, R., & Lirtzman, S. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150–163.
- Sardeshmukh, S., Goldsby, M., & Smith, R. (2018). Are Work Stressors and Emotional Exhaustion Driving Exit Intentions Among Business Owners? *Journal of Small Business Management*, 0(0), 1–25. <https://doi.org/doi.org/10.1111/jsbm.12477>
- Shatnawi, H., Alananzeh, O., Darabseh, F., & Masa'deh, R. (2024). Workplace Sexual Harassment and Withdrawal Behaviors Among Female Workers in Jordanian Hotels, the Mediating Role of Emotional Exhaustion. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 52(1), 65–76. <https://doi.org/10.30892/gtg.52106-1183>
- Silva, A. (2024). How Guilt Drives Emotional Exhaustion in Work–Pet Family Conflict. *Animals*, 14(23), 3503. <https://doi.org/10.3390/ani14233503>
- Smoktunowicz, E., Lesnierowska, M., Ziolkowska, J., & Roczniowska, M. (2023). Crossover of The Dimensions of Work-Family and Family-Work Conflict in Couples: Protocol for A Qualitative Study. *PLoS ONE*, 18(9), 1–13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0290216>
- Sonnentag, S. (2015). Dynamics of Well-Being. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 261–293.
- Suari, G., & Rahyuda, A. (2022). The Effect of Role Ambiguity on Cyberloafing With Work Stress as a Mediation Variable. *International Journal of Health Sciences*, 6(54), 2211–2219. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns4.7145>
- Sulistiawan, J., Moslehpour, M., & Lin, P. (2022). Linking Passion for Work and Emotional Exhaustion in Indonesian Firefighters: The Role of Work–Family Conflict. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(22), 14629. <https://doi.org/10.3390/ijerph192214629>

- Tawiah, K., Mensah, J., & Baafi, N. (2023). Telecommuting and Cyberloafing In The Ghanaian Context. The Role of Employees Emotional Exhaustion. *Organization Management Journal*, 20(4), 143–155. <https://doi.org/10.1108/OMJ-11-2021-1403>
- Torner, C., Marfil, J., & Pons, E. (2024). The Relationship Between Ethical Leadership and Emotional Exhaustion in a Virtual Work Environment: A Moderated Mediation Model. *Systems*, 12(11), 454. <https://doi.org/10.3390/systems12110454>
- Varghese, L., & Barber, L. (2017). A Preliminary Study Exploring Moderating Effects of Role Stressors on The Relationship Between Big Five Personality Traits and Workplace Cyberloafing. *Cyberpsychology*, 11(4). <https://doi.org/10.5817/CP2017-4-4>
- Wang, Y., Xia, Q., Yue, H., & Teng, W. (2024). Chinese Rural Kindergarten Teachers' Work–Family Conflict and Their Turnover Intention The Role of Emotional Exhaustion and Professional Identity. *Behavioral Sciences*, 14(597). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/bs14070597>
- Wayne, S., Lemmon, G., Hoobler, J., Cheung, G., & Wilson, M. (2017). The Ripple Effect: A Spillover Model of The Detrimental Impact of Work-Family Conflict on Job Success. *Journal of Organizational Behavior*, 38(6), 876–894.
- Zhang, H., Wu, C., Yan, J., Liu, J., Wang, P., Hu, M., Liu, F., Qu, H., & Lang, H. (2023). The Relationship Between Role Ambiguity, Emotional Exhaustion and Work Alienation Among Chinese Nurses Two Years After COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study. *BMC Psychiatry*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12888-023-04923-5>
- Zhang, Y., Rasheed, M., & Luqman, A. (2020). Work–Family Conflict and Turnover Intentions Among Chinese Nurses: The Combined Role of Job and Life Satisfaction and Perceived Supervisor Support. In *Personnel Review* (Vol. 49, Issue 5, pp. 1140–1156). <https://doi.org/10.1108/PR-01-2019-0017>
- Zhang, Y., Wang, J., & Akhtar, M. . (2022). Authoritarian Leadership and Cyberloafing: A Moderated Mediation Model of Emotional Exhaustion and Power Distance Orientation. *Frontiers in Psychology*, 13, 1010845.
- Zheng, J., Gou, X., Li, H., Xia, N., & Wu, G. (2021). Linking work–family conflict and burnout from the emotional resource perspective for construction professionals. In *International Journal of Managing Projects in Business* (Vol. 14, Issue 5, pp. 1093–1115). <https://doi.org/10.1108/IJMPB-06-2020-0181>