

PENGARUH KONFLIK PERAN, KETIDAKJELASAN PERAN DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP KELELAHAN KERJA (STUDI PADA KARYAWAN TEKNISI PT. HIPERNET INDODATA BANDUNG)

The Effect Of Role conflict, Role ambiguity and Social Support To Burnout Employee Engineering On PT. Hipernet Indodata Bandung

Oleh :

Danu Setiadi

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
setiadiunad@gmail.com

Abstract

The purpose of this study is to examine the effect of role conflict, role ambiguity and social support to burnout employee. The population of this research is engineering employees on PT. Hipernet Indodata Bandung. This study uses multiple regression analysis, descriptive and vericative methods. Descriptive analysis is used to know the images regarding role conflict, role ambiguity, social support and burnout employees. While the verificative analysis is used to test the effect of role conflict, role ambiguity and social support to burnout. the results of the descriptive study concluded that role conflict, role ambiguity and burnout were quite high, while social support was very high. The results of the verification research show that role conflict and role ambiguity have a positive influence to burnout, while social support has a negative influence to burnout. from these results because employees work with different jobs without adequate human resources and the inability of employees to allocate good work time and lack of clarity of authority and lack of advice in the form of things deemed necessary by superiors.

Keywords : Role Conflict, Role Ambiguity, Social Support, Burnout

PENDAHULUAN,

Di era globalisasi sekarang ini perkembangan teknologi informasi begitu pesat. Hal ini telah menyebabkan terjadinya perubahan-perubahan yang begitu cepat di dalam berbagai bidang termasuk dalam kegiatan organisasi.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting bagi perusahaan karena sumber daya manusia yang menjalankan aktivitas perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. perusahaan akan berjalan dengan baik jika sumber daya didalamnya bekerja sesuai kemampuan atau dibidangnya masing-masing, oleh karena itu manajemen sumber daya manusia perlu dikelola dengan baik. Hipernet bergerak di bidang teknologi informasi tentu saja diperlukan teknisi ahli dalam bidangnya. Oleh karena itu peran karyawan teknisi sangat penting bagi Hipernet. Peran ini disebabkan karena tugas seorang karyawan teknisi yang memastikan kelancaran prodak/jasa yang diberikan kepada pelanggan

sesuai dengan yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Dalam pekerjaannya karyawan teknisi melakukan pekerjaan dengan tugas paling banyak dibandingkan karyawan lainnya.

Salah satu persoalan yang muncul karena banyaknya tugas yang dibebankan kepada karyawan adalah kelelahan, baik kelelahan fisik maupun mental. Keadaan seperti ini disebut kelelahan kerja (*burnout*) yaitu kelelahan fisik, mental dan emosional yang dialami oleh seorang individu dikarenakan banyaknya beban kerja yang biasanya terjadi di lingkungan pekerjaan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kelelahan kerja diantaranya terdiri dari konflik peran (*role conflict*) yaitu kondisi ketidaknyamanan individu dalam menjalankan pekerjaannya yang timbul karena adanya beberapa perintah/peran yang muncul secara bersamaan sehingga menyebabkan dia kesulitan dalam menyesuaikan perannya. ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) yaitu

ketidaktahuan seseorang akan harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu dikarenakan kurangnya informasi atau tidak adanya informasi yang diperlukan dalam menyelesaikan tugasnya. Selain konflik peran dan ketidakjelasan peran, dukungan sosial juga mempengaruhi timbulnya kelelahan kerja. Dukungan sosial yaitu segala bentuk bantuan yang diterima individu dari orang lain sehingga timbul perasaan nyaman, merasa dihargai dan diperhatikan. Penelitian ini dilaksanakan pada karyawan teknisi di PT Hipernet Indodata Bandung. Berdasarkan permasalahan penelitian yang terjadi, permasalahan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut: 1. Mayoritas karyawan teknisi mengalami kelelahan fisik setelah bekerja seharian. 2. Mayoritas karyawan teknisi merasa selalu ada yang kurang dari hasil kerjanya. 3. Mayoritas karyawan teknisi bekerja dengan dua kelompok atau lebih yang cara melakukan pekerjaannya tidak sama. 4. Mayoritas karyawan teknisi tidak mendapatkan dukungan sumber daya manusia yang cukup dalam melakukan tugas. 5. Mayoritas karyawan teknisi kurang dapat membagi waktu dengan baik untuk menyelesaikan pekerjaannya. 6. Mayoritas karyawan teknisi merasa tidak mengetahui dengan baik wewenang yang dimiliki. 7. Mayoritas karyawan teknisi kurang mendapatkan nasihat dari atasan mengenai hal yang dianggap perlu baginya.

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui dan meneliti konflik peran, ketidakjelasan peran dan dukungan sosial terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi pada PT Hipernet Indodata Bandung. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan sebagai masukan untuk menjawab faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kelelahan kerja. Mengingat kelelahan kerja merupakan permasalahan yang sering terjadi di dalam organisasi

KAJIAN PUSTAKA

Konflik Peran

Konflik peran menurut Hanna dan Firnanti (2013:18) mengemukakan bahwa konflik peran merupakan suatu bentuk ketidaknyamanan individu dalam organisasi dalam menjalankan pekerjaannya yang bermula dari munculnya dua perintah yang diterima secara bersamaan yang berakibat pada menurunnya motivasi kerja. Menurut Robbins dan Judge (2015:183), Konflik peran muncul ketika seseorang mendapatkan peran yang mempersulit dirinya dalam

menyesuaikan dengan peran lainnya. menurut Hardiani *et.al* (2017:90), Konflik peran merupakan suatu konflik yang muncul dikarenakan adanya beberapa perintah/peran yang dilaksanakan secara bersamaan sehingga mengabaikan perintah atau peran yang lainnya.

Hanna dan Firnanti (2013:25) indikator konflik peran yaitu:

1. Pekerjaan yang Berbeda-Beda
2. Sumber Daya Manusia
3. Mengesampingkan aturan
4. Kegiatan yang Tidak Perlu
5. Pertentangan Peran
6. Pekerjaan yang Tidak Dapat Diterima Orang Lain

Ketidajelasan Peran

Menurut Hanna dan Firnanti (2013:13) mengemukakan bahwa “ketidajelasan peran adalah tidak adanya kejelasan mengenai harapan-harapan pekerjaan, metoda-metoda dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut, dan ketidaktahuan akan konsekuensi dari kinerja atau peranan tertentu. Menurut Rosaputri, (2015:32) Ketidajelasan peran terjadi saat karyawan tidak memiliki informasi, arahan dan tujuan yang jelas mengenai peran atau tugas-tugas yang harus dilaksanakannya. Menurut Robbins dan Judge (2015:306), menyatakan bahwa ketidakjelasan peran timbul ketika ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus ia lakukan.

Hanna dan Firnanti (2013:25) indikator ketidakjelasan peran yaitu:

1. Kejelasan Tujuan
2. Alokasi Waktu
3. Tanggung Jawab
4. Harapan
5. Wewenang
6. Deskripsi Pekerjaan

Dukungan Sosial

Menurut Sarafino (2011:83) menyatakan bahwa dukungan sosial mengacu pada kenyamanan, penghargaan, perhatian atau segala bentuk bantuan yang diterima dari orang lain. Menurut Prijayanti (2015:26) mengatakan bahwa dukungan sosial adalah suatu perasaan nyaman, adanya perhatian, penghargaan atau bantuan yang diperoleh individu dari individu atau kelompok. Menurut Romadhoni *et.al*, (2015:132), dukungan sosial merupakan penerimaan rasa aman, peduli, penghargaan atau bantuan yang diterima seorang karyawan dari rekan kerja ataupun atasannya

Sarafino (2011:83) indikator dukungan sosial yaitu:

1. Dukungan Emosional
2. Dukungan Instrumental
3. Dukungan Informasi
4. Dukungan Persahabatan

Kelelahan Kerja

Menurut Kartono (2017:37) mengatakan bahwa kelelahan kerja merupakan kondisi yang dialami oleh seseorang yang ditandai dengan kelelahan, stress kerja, dan berkurangnya pencapaian pribadi. Menurut Suaryana dan Adiputra (2017:13) mengungkapkan bahwa kelelahan kerja adalah suatu gejala yang ditandai dengan kelelahan emosional dan perubahan sikap ke orang di sekitarnya yang terjadi akibatnya banyaknya beban kerja yang biasanya terjadi di lingkungan pekerjaan saja. Menurut Romadhoni *et.al* (2015:129), kelelahan kerja adalah suatu kondisi kelelahan fisik dan mental yang dialami oleh pekerja yang berhadapan langsung dengan manusia sebagai penerima pelayanan yang disebabkan oleh tingginya beban kerja, lingkungan kerja yang tidak memadai, masalah psikologis ataupun fisik pekerja.

Kartono (2017:38) indikator kelelahan kerja yaitu:

1. Kelelahan (*Exhaustion*)
2. Depersonalisasi
3. Rendahnya Pencapaian Prestasi Diri

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Paradigma Pemikiran

Hipotesis

H₁: Diduga konflik peran cukup tinggi, ketidakjelasan peran cukup tinggi, dukungan sosial tinggi dan kelelahan kerja cukup tinggi.

H₂: Diduga konflik peran berpengaruh terhadap kelelahan kerja pada karyawan teknisi PT. Hipernet Indodata Bandung.

H₃: Diduga ketidakjelasan peran berpengaruh terhadap kelelahan kerja pada karyawan teknisi PT. Hipernet Indodata Bandung.

H₄: Diduga dukungan sosial berpengaruh terhadap kelelahan kerja pada karyawan teknisi PT. Hipernet Indodata Bandung

H₅: Diduga konflik peran, ketidakjelasan peran dan dukungan sosial berpengaruh secara simultan terhadap kelelahan kerja pada karyawan teknisi PT. Hipernet Indodata Bandung.

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Objek pada penelitian ini yaitu konflik peran, ketidakjelasan peran, dukungan sosial dan kelelahan kerja karyawan pada karyawan teknisi di PT Hipernet Indodata Bandung yang penulis teliti untuk melengkapi data.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Deskriptif yaitu menggambarkan keadaan yang terjadi mengenai konflik peran, ketidakjelasan peran, dukungan sosial dan kelelahan kerja karyawan berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Dan metode verifikatif dilakukan untuk menguji hipotesis menggunakan alat uji statistik yaitu untuk menguji seberapa besar pengaruh antara konflik peran, ketidakjelasan peran dan dukungan sosial terhadap kelelahan kerja karyawan

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan sekunder. Sumber data primer yaitu memperoleh data dari responden secara langsung berupa sampel menggunakan kuesioner, wawancara, observasi serta menggunakan sumber data sekunder yaitu diperoleh dari buku dan jurnal.

Teknik penentuan data yang digunakan menggunakan sampel jenuh yaitu menjadikan seluruh populasi karyawan teknis menjadi sebuah sampel penelitian sebanyak 26 orang responden.

Rancangan analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan regresi berganda. Uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian yaitu menggunakan uji Normalitas, uji Multikolinieritas, uji Heteroskedastisitas. Dan pengujian hipotesis menggunakan uji F dan Uji T menggunakan taraf signifikansi sebesar 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis hubungan linier antara variabel independen dengan variabel dependen. Dengan

kata lain untuk mengetahui besarnya pengaruh Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Konflik Peran dan Ambiguitas Peran.

Model persamaan regresi linier berganda yang dibentuk sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 1.679 + 0,414X_1 + 0,444X_2 - 0,395X_3$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier berganda diatas, masing-masing variabel dapat diinterpretasikan sebagai berikut

- Konstanta sebesar 1.679 menunjukkan bahwa ketika konflik peran, ambiguitas peran dan dukungan sosial bernilai nol (0) dan tidak ada perubahan, maka kinerja karyawan diprediksi akan bernilai sebesar 1.679.
- Variabel X1 yaitu konflik peran memiliki nilai koefisien regresi 0,414 menunjukkan bahwa ketika konflik peran meningkat sedangkan variabel lainnya tidak mengalami perubahan maka diprediksi kelelahan kerja akan meningkat sebesar 0,414
- Variabel X2 yaitu ketidakjelasan peran memiliki nilai koefisien regresi 0,444 menunjukkan bahwa ketika ketidakjelasan peran meningkat sedangkan variabel lainnya tidak mengalami perubahan maka diprediksi kelelahan kerja akan meningkat sebesar 0,444
- Variabel X3 yaitu dukungan sosial memiliki nilai koefisien regresi -0,395 menunjukkan bahwa ketika dukungan sosial meningkat sedangkan variabel lainnya tidak mengalami perubahan maka diprediksi kelelahan kerja akan menurun sebesar 0,395

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi yang dihasilkan dari penelitian memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik apabila memiliki nilai residu yang terdistribusi normal. Untuk mendeteksi ada tidaknya pelanggaran asumsi normalitas dapat dilihat dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) sebagai berikut :

Tabel 1
Hasil Pengujian Normalitas Data

		Unstandardized Residual
N		26
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.36366673
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.084
	Negative	-.099
Kolmogorov-Smirnov Z		.503
Asymp. Sig. (2-tailed)		.962

a. Test distribution is Normal.

e. Sumber: Olahan data Kuesioner

Berdasarkan tabel 1 diatas, diperoleh nilai signifikansi (*Asymp. Sig. (2-tailed)*) sebesar 0,962. Nilai signifikansi (*p-value*) tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data sudah model regresi berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji *Multikolinearitas* bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik yaitu variabel bebas tidak memiliki keterkaitan saling mempengaruhi yang sangat kuat atau dengan kata lain tidak memiliki hubungan yang sangat kuat. Jika dalam model regresi terdapat gejala *multikolinearitas*, maka model regresi tersebut tidak dapat menaksir secara tepat sehingga diperoleh kesimpulan yang salah tentang variabel yang diteliti. Uji *multikolinearitas* dilakukan dengan melihat *tolerance value* dan *variance inflation factor* (VIF) dengan kriteria pengujian nilai *tolerance* harus lebih dari 0,10 dan *Variance Inflation Factor* (VIF)

Tabel 2
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Konflik Peran	.397	2.517
	Ketidakejelasan Peran	.380	2.633
	Dukungan Sosial	.919	1.089

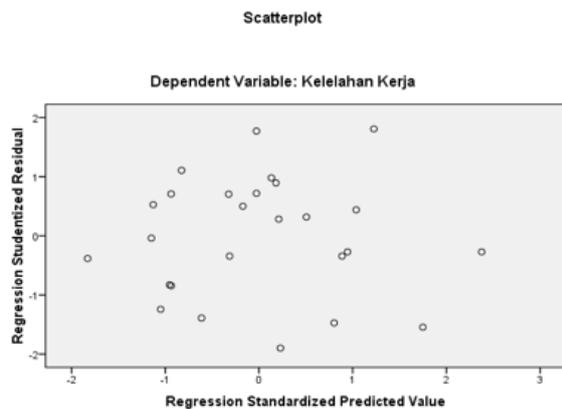
a. Dependent Variable: Kelelahan Kerja

Sumber: Olahan data Kuesioner

Berdasarkan output di atas, diketahui bahwa ketiga variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak memiliki masalah *multikolinieritas*, yang artinya tidak terdapat hubungan yang kuat antara konflik peran, ketidakjelasan peran dan dukungan sosial.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi kesalahan atau ketidaksamaan *variance* pada residual (*error*) dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk menguji adanya gejala *heteroskedastisitas* digunakan pengujian dengan metode uji *scatter plot*



Gambar 2
Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar.1 di atas, diketahui titik-titik yang diperoleh menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu atau menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada data yang diteliti tidak ditemukan masalah *heteroskedastisitas*

ANALISIS KOEFISIEN KORELASI

Analisis korelasi berfungsi untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). dalam penelitian ini adalah keadaan saling mempengaruhi dan saling ketergantungan antara konflik peran, ketidakjelasan peran dan dukungan sosial dengan kelelahan kerja yang dialami karyawan teknisi PT Hipernet Indodata Bandung.

Analisis Korelasi Simultan

Dengan menggunakan *software* SPSS, diperoleh hasil analisis korelasi. Simultan antara konflik peran (X1), ketidakjelasan peran (X2), dukungan sosial (X3) dengan kinerja karyawan (Y) sebagai berikut :

Tabel 3
Hasil Analisis Korelasi Simultan

Model Summary ^a						
Model	R	Change Statistics				
		R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.870 ^a	.757	22.859	3	22	.000

a. Predictors: (Constant), Dukungan Sosial, Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran

b. Dependent Variable: Kelelahan Kerja

Sumber: Olahan data Kuesioner

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa nilai korelasi yang diperoleh sebesar 0,870 dengan nilai sig 0.00<0.05, yang artinya konflik peran, ketidakjelasan peran dan dukungan sosial secara bersama-sama memiliki hubungan dengan kelelahan kerja. Nilai 0,870 menurut Sugiono (2013:184) berada pada interval 0,80-1,00 termasuk kategori sangat kuat. Sehingga dapat diketahui bahwa konflik peran, ketidakjelasan peran dan dukungan sosial secara bersama-sama memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kelelahan kerja karyawan.

Analisis Korelasi Parsial

Hubungan Antara Konflik Peran Dengan Kelelahan Kerja Karyawan

Tabel 4
Hasil Analisis Korelasi Parsial

Correlations			
		Konflik Peran	Kelelahan Kerja
Konflik Peran	Pearson Correlation	1	.743 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	26	26
Kelelahan Kerja	Pearson Correlation	.743 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	26	26

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Olahan data Kuesioner

Berdasarkan table 4, diperoleh korelasi antara konflik peran dengan kelelahan kerja adalah sebesar 0,743. Nilai 0,743 menurut Sugiono (2013:184) berada pada interval 0,60-0,799 termasuk kategori kuat dengan arah positif. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara konflik peran dengan kelelahan kerja, dimana semakin tinggi konflik peran maka akan diikuti semakin tinggi kelelahan kerja karyawan.

Hubungan Antara Ketidajelasan Peran Dengan Kelelahan Kerja Karyawan

Tabel 5
Hasil Analisis Korelasi Parsial

		Ketidajelasan Peran	Kelelahan Kerja
Ketidajelasan Peran	Pearson Correlation	1	.781**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	26	26
Kelelahan Kerja	Pearson Correlation	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	26	26

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Olahan data Kuesioner

Berdasarkan table 5, Diperoleh informasi bahwa nilai korelasi (R) yang diperoleh antara ketidakjelasan peran dengan kelelahan kerja adalah sebesar 0,781. Nilai 0,781 menurut Sugiono (2013:184) berada pada interval 0,60-0,799 termasuk kategori kuat dengan arah positif. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara ketidakjelasan peran dengan kelelahan kerja, dimana semakin tinggi ketidakjelasan peran maka akan diikuti semakin tinggi kelelahan kerja karyawan teknisi.

Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Kelelahan Kerja Karyawan

Tabel 6
Hasil Analisis Korelasi Parsial

		Dukungan Sosial	Kelelahan Kerja
Dukungan Sosial	Pearson Correlation	1	-.514**
	Sig. (2-tailed)		.007
	N	26	26
Kelelahan Kerja	Pearson Correlation	-.514**	1
	Sig. (2-tailed)	.007	
	N	26	26

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Olahan data Kuesioner

Berdasarkan table 6, diperoleh antara dukungan sosial dengan kelelahan kerja adalah sebesar -0,514 dan bertanda negatif. Nilai -0,514 menurut Sugiono (2013:184) berada pada interval 0,40-0,599 termasuk kategori sedang dengan arah negatif. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan negatif yang sedang antara dukungan sosial dengan kelelahan kerja, dimana semakin tinggi dukungan sosial maka akan diikuti semakin rendah kelelahan kerja karyawan.

ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat besarnya pengaruh antar variabel yang diteliti baik secara simultan maupun parsial.

Koefisien Determinasi Simultan

Dengan menggunakan SPSS, diperoleh koefisien determinasi yang dapat dilihat pada tabel output berikut

Tabel 7
Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 ^a	.757	.724	.38767

a. Predictors: (Constant), Dukungan Sosial, Konflik Peran, Ketidajelasan Peran

b. Dependent Variable: Kelelahan Kerja

Sumber: Olahan data Kuesioner

Berdasarkan table 7, Besarnya R square (R²) pada tabel diatas adalah 0.757. Angka tersebut memiliki makna besarnya pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Memiliki arti bahwa kelelahan kerja yang terjadi pada karyawan teknisi PT Hipernet Indodata Bandung dipengaruhi oleh konflik peran, ketidakjelasan peran dan dukungan sosial sebesar 75,7%, dan sisanya 24,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

Koefisien Determinasi Parsial

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu maka dilakukan dengan cara nilai beta X zero order pada output SPSS sebagai berikut:

Tabel 8
Koefisien Determinasi Simultan

Model		Coefficients ^a			
		Standardized Coefficients	Correlations		
			Beta	Zero-order	Partial
1	(Constant)				
	Konflik Peran	.368	.743	.425	.232
	Ketidajelasan Peran	.403	.781	.450	.248
	Dukungan Sosial	-.330	-.514	-.540	-.316

a. Dependent Variable: Kelelahan Kerja

Sumber: Olahan data Kuesioner

- Konflik Peran (X_1) = $0.368 \times 0.743 = 0.273$ atau 27,3%
- Ketidajelasan Peran (X_2) = $0.403 \times 0.781 = 0.315$ atau 31,5%
- Dukungan Sosial (X_3) = $(-0,330) \times (-0,514) = 0,169$ atau 6,9%

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diketahui bahwa ketidakjelasan peran (X_2) memberikan kontribusi paling dominan terhadap kelelahan kerja karyawan (Y) dengan kontribusi yang diberikan sebesar 31,5%, sedangkan konflik peran (X_1) memberikan kontribusi sebesar 27,3%. Dan kontribusi sisanya sebesar 16,9% diberikan oleh dukungan sosial (X_3).

PENGUJIAN HIPOTESIS

Tabel 9
Pengujian Hipotesis Parsial

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.679	.462		3.631	.001
	Konflik Peran	.414	.188	.368	2.205	.038
	Ketidajelasan Peran	.444	.188	.403	2.362	.027
	Dukungan Sosial	-.395	.131	-.330	-3.007	.006

a. Dependent Variable: Kelelahan Kerja

Sumber: Olahan data Kuesioner

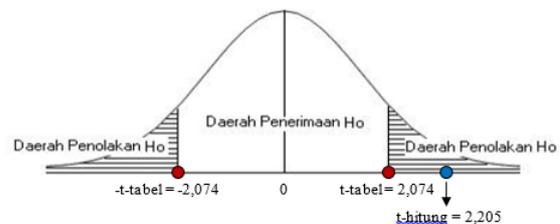
Pengujian Hipotesis Parsial X_1 (Uji T)

$H_0: \beta_1 = 0$, artinya, Konflik peran tidak berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi pada PT. Hipernet Indodata Bandung

$H_a: \beta_1 \neq 0$, artinya, Konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi pada PT. Hipernet Indodata Bandung

Dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, $dk = 22$, sehingga diperoleh t_{tabel} untuk uji dua pihak sebesar $-2,074$ dan $2,074$

Dari tabel 9 hasil *output* SPSS diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel konflik peran terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi sebesar 2.205 dan nilai *p-value* (*Sig.*) sebesar 0,038. Dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2.205 > 2,073$) dan nilai signifikansi $0,038 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara parsial konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi pada PT Hipernet Indodata Bandung.



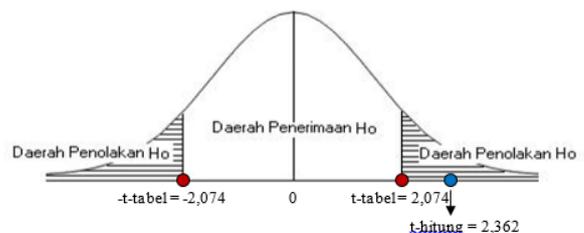
Gambar 3 Uji Hipotesis Parsial X_1
Pengujian Hipotesis Parsial X_2 (Uji T)

$H_0: \beta_2 = 0$, artinya, Ketidajelasan peran tidak berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi pada PT. Hipernet Indodata Bandung

$H_a: \beta_2 \neq 0$ artinya, Ketidajelasan peran berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi pada PT. Hipernet Indodata Bandung

Dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, $dk = 22$, sehingga diperoleh t_{tabel} untuk uji dua pihak sebesar $-2,074$ dan $2,074$.

Dari tabel 9 hasil *output* SPSS diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel ketidakjelasan peran terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi sebesar 2,362 dan nilai *p-value* (*Sig.*) sebesar 0,027. Dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2,362 > 2,074$) dan nilai signifikansi $0,027 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara parsial ketidakjelasan peran berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi pada PT Hipernet Indodata Bandung



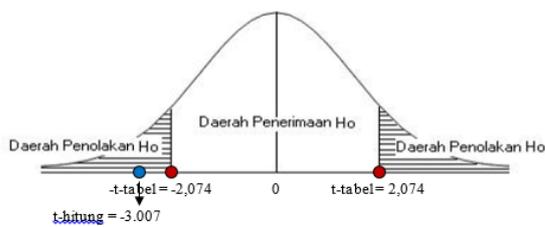
Gambar 4 Uji Hipotesis Parsial X_2
Pengujian Hipotesis Parsial X_3 (Uji T)

$H_0: \beta_3 = 0$ artinya, Dukungan sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi pada PT. Hipernet Indodata Bandung

$H_a: \beta_3 \neq 0$ artinya, Dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi pada PT. Hipernet Indodata Bandung

Dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, $dk = 22$, sehingga diperoleh t_{tabel} untuk uji dua pihak sebesar -2,074 dan 2,074

Dari tabel 9 hasil *output* SPSS diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel dukungan sosial terhadap kelelahan kerja karyawan sebesar -3,007 dan nilai *p-value* (*Sig.*) sebesar 0,006. Dikarenakan nilai $-t_{hitung}$ lebih kecil daripada $-t_{tabel}$ ($-2,007 < -2,074$) dan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara parsial dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi pada PT Hipernet Indodata Bandung.



Gambar 5 Uji Hipotesis Parsial X_3 Penguujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Tabel 10 Penguujian Hipotesis Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.306	3	3.435	22.859	.000 ^b
	Residual	3.306	22	.150		
	Total	13.613	25			

a. Predictors: (Constant), Dukungan Sosial, Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran

b. Dependent Variable: Kelelahan Kerja

Sumber: Olahan data Kuesioner

$H_0: \beta = 0$ Konflik peran, ketidakjelasan peran dan dukungan sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi pada PT. Hipernet Indodata Bandung

$H_a: \beta \neq 0$ Konflik peran, ketidakjelasan peran dan dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi pada PT. Hipernet Indodata Bandung

Dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, maka dari tabel distribusi F didapat nilai f_{tabel} untuk $df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$ dan untuk $df_2 = n - k$

$= 26 - 4 = 22$ sehingga didapat f_{tabel} (3 ; 22), sebesar 3,05

Dari tabel 4.36 hasil *output* SPSS diperoleh nilai f_{hitung} 22,859 dan nilai *p-value* (*Sig.*) sebesar 0,000. Dikarenakan nilai f_{hitung} lebih besar dari nilai f_{tabel} ($22,859 > 3,05$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan terdapat pengaruh antaran konflik peran, ketidakjelasan peran dan dukungan sosial terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi pada PT Hipernet Indodata Bandung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Konflik peran tergolong cukup tinggi. Ketidakjelasan peran tergolong cukup tinggi, Dukungan sosial tergolong tinggi yang hampir mendekati sangat tinggi. Kelelahan kerja tergolong cukup tinggi,
2. Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi PT. Hipernet Indodata Bandung.
3. Ketidakjelasan peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan kerja karyawan teknisi PT. Hipernet Indodata Bandung.
4. Dukungan sosial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kelelahan kerja karyawan Teknisi PT Hipernet Indodata Bandung.
5. Konflik peran, ketidakjelasan peran dan dukungan sosial berpengaruh dan signifikan secara simultan terhadap kelelahan kerja karyawan Teknisi PT Hipernet Indodata Bandung

Saran

1. Konflik peran tergolong dalam kategori cukup tinggi karyawan masih cukup sering mengalami konflik peran. Diharapkan perusahaan lebih memperhatikan perihal pekerjaan yang dilakukan karyawan teknisi ada baiknya perusahaan menentukan penugasan masing- masing karyawan teknisi dengan spesifik dan juga perihal jumlah sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas harus lebih ditingkatkan.
2. Ketidakjelasan peran tergolong dalam kategori cukup tinggi karyawan masih cukup sering mengalami ketidakjelasan peran yang

terjadi dalam pekerjaannya. diharapkan perusahaan lebih menentukan dengan jelas wewenang apa saja yang dimiliki karyawan teknisi, sehingga karyawan mengetahui batasan apa yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan. Kemudian perusahaan diharapkan memberikan pelatihan kepada karyawannya agar menjadi karyawan yang terampil sehingga mampu memaksimalkan waktu kerjanya dengan baik

3. Dukungan sosial tergolong tinggi yang hampir mendekati sangat tinggi namun pada indikator dukungan informasi terlihat dari salah satu item pernyataan masih menunjukkan respon cukup tinggi yaitu pemberian nasihat atasan terhadap sesuatu yang dianggap perlu bagi karyawan, yang artinya karyawan teknisi merasa kurang mendapat nasihat dari atasan terkait perihal yang dianggap perlu bagi karyawan, sehingga diharapkan atasan lebih memberikan perhatian berupa pemberian nasihat dan saran kepada karyawan teknisi perihal sesuatu yang dianggap perlu untuk dilakukan karyawan
4. Kelelahan kerja tergolong cukup tinggi karyawan masih cukup sering mengalami kelelahan kerja yang terjadi dalam pekerjaannya. Diharapkan perusahaan lebih memperhatikan beban kerja yang diberikan kepada karyawan teknisi agar karyawan tidak terlalu merasa lelah secara fisik dalam bekerja pelatihan kepada karyawannya agar menjadi karyawan yang terampil sehingga mampu memaksimalkan waktu kerjanya dengan baik.
5. Konflik peran, ketidakjelasan peran dan dukungan sosial memberikan pengaruh secara bersamaan terhadap kelelahan kerja yang dialami karyawan. Oleh sebab itu perusahaan agar lebih memperhatikan perihal pekerjaan yang dilakukan karyawan teknisi ada baiknya perusahaan menentukan penugasan masing-masing karyawan teknisi dengan spesifik dan juga perihal jumlah sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas harus lebih ditingkatkan. Kemudian diharapkan perusahaan lebih menentukan dengan jelas wewenang apa saja yang dimiliki karyawan teknisi, sehingga karyawan mengetahui batasan apa yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan. Selanjutnya pemberian dukungan sosial juga terus ditingkatkan terutama pemberian nasihat dari atasan kepada bawahannya karena dengan adanya dukungan sosial dapat membantu menurunkan kelelahan kerja yang dialami karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hanna, Firnanti. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Auditor. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol.15, No.1, Hlm 13-28, ISSN : 1410-9875
- Hardiani, et al. 2017. Effect of Role Conflict and Role Overload to Burnout and its Impact on Cyberloafing (Study on PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Kontruksi). *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol.26, No.2, Hlm 89-99, P-ISSN : 1410-1246, E-ISSN : 2580-1171
- Kartono. 2017. *Personality, Employee Engagement, Emotional Intelligence, Job Burnout Dalam Melihat Turnover Intention*, Yogyakarta : CV Budi Utama
- Prijayanti. 2015. Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout Karyawan PT.X. *Skripsi*, Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Hidayatulloh Jakarta
- Romadhoni, L.C., Asnomy T., dan Suryatni. M. 2015. Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout. *Pustakawan di Kota Mataram. Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*, vol.3 no..2, hal :125-145
- Robbins, Judge. 2015. *Perilaku Organisasi*. Edisi :16, Jakarta : Salemba Empat
- Rosaputri, R. 2012. Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates. *Skripsi*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Sarafino, E.P. 2011. *Health Psychology; Biopsychosocial Interactions*. Third Edition, New York : John Wiley and Sons
- Suaryana Putu Ayu Adindhya Saraswati dan I Nyoman Adiputra. 2017. Hubungan Antra Masa Kerja dengan Burnout Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap Anak RSUP Sanglah. *E-Journal Medika*, Vol.6, No.4, Hlm 10-19