

## BAGAIMANAKAH KONFLIK PERAN DAN BEBAN KERJA MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN DENGAN *BURNOUT* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Nadya Nandavati Syamsu<sup>1</sup>, Mochamad Soelton<sup>2</sup>, Andesna Nanda<sup>3</sup>, Ratyuhono  
Linggarnusantra Putra<sup>4</sup>, dan Putri Pebriani<sup>5</sup>

<sup>1,2,5</sup>*Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas  
Mercu Buana*

<sup>3,4</sup>*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya  
Soeltonibrahem@gmail.com*

### ABSTRACT

*This research aims to examine and analyze the effect of role conflict and workload on employee performance with burnout as an intervening variable for employees of PT. EDI Indonesia. The method used in this research is descriptive method. The object of this research is 80 employees of PT. EDI Indonesia.. SEM-PLS is the tool used to analysis the statistical data in this study. The results showed role-conflict that has positive and significant effect on burnout. Workload that has positive and significant effect on burnout. Role-conflict that has negative and significant effect on employee performance. Workload that has negative and significant effect on employee performance. Burnout that has negative and significant effect on employee performance.*

**Keyword:** *Burnout, Employee Performance. Role Conflict, Work Load,*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh konflik peran dan beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan burnout sebagai variabel intervening untuk karyawan PT. EDI Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Objek penelitian ini adalah 80 karyawan PT. EDI Indonesia. SEM-PLS adalah alat yang digunakan untuk menganalisis data statistik dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan konflik peran yang memiliki efek positif dan signifikan terhadap kelelahan. Beban kerja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout. Konflik peran yang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja yang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Burnout yang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata kunci:** Konflik Peran, Beban Kerja, Kelelahan, Kinerja Karyawan.

### PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memiliki peran penting bagi suatu perusahaan, karena sumber daya manusia inilah yang menentukan keberhasilan bagi suatu perusahaan dalam jangka panjang. Menurut Bangun (2012) manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses, perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan,

terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang dikelola dengan baik akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada suatu perusahaan. Kinerja adalah hal yang sangat penting dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya (Nurhayana dan Sasmita, 2014). Ramli dan Soelton (2018), Douglas (2015) menyatakan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi.

Menurut Nurhayana dan Sasmita (2014), dalam meningkatkan kinerja karyawan organisasi harus mengetahui faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Menurut Mathis dan Jackson (2006), faktor yang mempengaruhi kinerja itu terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Sedangkan menurut Latib *et al.* (2016) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi, budaya organisasi, kompensasi, kepemimpinan, kepuasan kerja, kedisiplinan, lingkungan kerja dan komitmen organisasi.

Namun pada kenyataannya, kinerja karyawan pada suatu perusahaan dipengaruhi juga oleh beberapa faktor lainnya. Dengan itu suatu perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawannya tersebut agar kinerja karyawan mengalami peningkatan dan tidak mengalami penurunan. Sebagian besar perusahaan pernah mengalami penurunan akan kinerja karyawan sehingga sulit untuk mencapai tujuan organisasi. Dan salah satu perusahaan tersebut yaitu PT EDI Indonesia. Dari persentase hasil pencapaian kinerja, pada tahun 2015 sebesar 91,20%, tetapi mengalami penurunan pada tahun 2016 dan 2017 dengan persentase sebesar 90,15% dan 89,85%. Tentu saja selama 3 tahun tersebut mengalami penurunan dan tidak mencapai pada target yang telah ditentukan. Dan pada tahun 2017 cukup menurun secara drastis, penurunan itu terjadi dengan jumlah hasil pencapaian kinerja karyawan pada PT EDI Indonesia sebesar 89,85% dan jauh dari target yang telah ditetapkan. Faktor yang menjadi penghambatnya atau penurunannya kinerja karyawan yaitu adanya tekanan yang dirasakan oleh karyawan yang ditimbulkan oleh faktor organisasi. Putro (2016) mengatakan faktor-faktor tersebut diantaranya yaitu konflik, ketersaingan, beban-beban kerja, situasi kerja, gaya kepemimpinan dan struktur didalam organisasi. Seiring dengan tuntutan reformasi, maka perusahaan harus membenahi kinerja karyawan tersebut.

Menurut Handoko (2012) konflik peran merupakan sesuatu yang terjadi bila seorang individu/karyawan menghadapi ketidakpastian tentang pekerjaan yang dia harapkan melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya. Hanif (2013) mendefinisikan bahwa konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja sehingga bisa menurunkan kinerja karyawan secara keseluruhan. Wibowo dan Rahardja (2015) mengatakan bahwa konflik peran dan kelelahan kerja memiliki pengaruh yang signifikan. Semakin tinggi konflik peran dan kelelahan kerja akan membuat kinerja para karyawan menurun. Sedangkan Luthans (2006) mengatakan bahwa seseorang akan mengalami konflik peran jika seseorang memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Dengan terjadinya konflik peran akan membuat seorang karyawan ini merasa tidak nyaman dengan suasana bekerjanya saat ini. Menurut Carnicer (2004), konflik peran adalah kondisi yang simultan dari dua atau lebih bentuk tekanan pada tempat kerja, dimana ada pemenuhan dari satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lainnya lebih sulit. Selain itu, konflik peran akan muncul ketika pihak manajemen memberikan tugas yang tidak bisa diselesaikan dengan baik oleh karyawan akibat tidak tersedianya waktu dan sumber daya (dana dan

peralatan) yang mencukupi (Permatasari, 2012). Nur-qamar (2014) mengatakan dengan konflik peran yang tinggi dirasakan oleh seorang karyawan atau pegawai akan mengakibatkan timbulnya perasaan cemas, takut, tegang di dalam mengambil suatu pekerjaan serta rasa cemas dan itu menandakan bahwa akan adanya penurunan tingkat kinerja dari karyawan itu sendiri. Yasa (2017), mengatakan sumber daya manusia menjadi ujung tombak organisasi terkait dengan adanya indikasi dimana adanya konflik peran dan ambiguitas peran tertentu akan pekerjaannya akan menimbulkan tingkat stres kerja yang dirasakan yang nantinya akan berdampak pada kinerja pegawai. Oleh karena itu, perusahaan harus memerhatikan kinerja karyawan dari masing-masing perusahaan.

Selain konflik peran, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah beban kerja. Pada suatu perusahaan, setiap karyawan memiliki pekerjaan tersendiri dan setiap pekerjaan merupakan beban bagi yang bersangkutan. Menurut Astianto dan Suprihhadi (2014), beban kerja karyawan dapat terjadi dalam tiga kondisi. Pertama, beban kerja sesuai standar. Kedua, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*). Ketiga, beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Beban kerja yang terlalu berlebihan tersebut yang diberikan kepada karyawan akan menurunkan kinerja karyawan. Menurut Jumadi, Soelton dan Nugrahati (2018) pada dasarnya beban kerja yang dibebankan pada karyawan harus sesuai dengan kemampuan serta peraturan yang berlaku, beban kerja yang berlebihan (*workload*) dapat menyebabkan kelelahan dan stres kerja pada karyawan yang berakibat pada rendahnya kepuasan kerja karyawan.

Selain faktor konflik peran dan beban kerja, yang mempengaruhi kinerja ialah *burnout*. Gonul and Gokce (2014) mengatakan *burnout* merupakan respon yang berkepanjangan terkait faktor penyebab stres yang terus-menerus terjadi tempat kerja di mana hasilnya merupakan perpaduan antara pekerja dan pekerjaannya. Para karyawan yang memiliki tingkat *burnout* paling tinggi sebagian besar cenderung akan menarik diri dari pekerjaannya sehingga pekerjaan tersebut tidak maksimal. Menurut Maharani dan Triyoga (2012) *burnout* merupakan gejala kelelahan emosional yang disebabkan oleh tingginya tuntutan pekerjaan, yang sering dialami individu yang bekerja pada situasi dimana ia harus melayani kebutuhani orang banyak. Sementara itu, apabila karyawan merasakan adanya ketidaksesuaian apa yang diberikan perusahaan kepada karyawan, seperti adanya persaingan yang tidak sehat antar sesama karyawan, kurang dukungan dari atasan, hal inilah yang menimbulkan gejala *burnout* dalam diri karyawan (Harry dan Yanuar, 2010). Menurut Rahmawati dan Amir (2013) kondisi *burnout* juga akan berpengaruh terhadap menurunnya kinerja dan prestasi kerja dan perubahan sikap individu didalam lingkungan kerja seperti: penarikan diri dari kerja dengan menjaga jarak (menurunnya intensitas berelasi baik dengan klien atau rekan kerja), lebih banyak absen dan memiliki *turnover* yang lebih tinggi dari pekerja lainnya. Seperti yang dikatakan Hera, Rasyidin, dan Hasmin (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa apabila kelelahan kerja (*burnout*) terjadi dalam jangka waktu yang panjang maka akan mengalami kelelahan sehingga menyebabkan kinerjanya menurun dan dalam penelitiannya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh konflik peran dan beban kerja terhadap *burnout*, Pengaruh beban kerja dan konflik peran terhadap kinerja karyawan, serta *burnout* terhadap Kinerja pada PT EDI Indonesia.

## KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

### Konflik Peran

Peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan dari seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam organisasi atau kelompok. Harapan peran berasal dari tuntutan dari tugas atau pekerjaan itu sendiri dan uraian tugas, peraturan-peraturan dan standar. Jika keseluruhan harapan peran tidak dengan jelas menunjukkan tugas-tugas apa yang seharusnya dilakukan seseorang dan bagaimana individu seharusnya berperilaku, maka akan terjadi kekacauan peran.

Puspa dan Riyanto dalam Assegaf (2005) mendefinisikan konflik peran merupakan suatu gejala *psychologist* yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara profesional bisa menurunkan motivasi kerja. Permatasari (2012) mengatakan konflik peran muncul ketika pihak manajemen memberikan tugas yang tidak bisa diselesaikan dengan baik oleh karyawan akibat tidak tersedianya waktu dan sumber daya (dana dan peralatan) yang mencukupi. Robbins and Judge (2008) mengemukakan bahwa konflik peran adalah suatu situasi yang mana individu dihadapkan oleh ekspektasi peran yang berbeda-beda. Menurut Paden dan Buchler (2010) konflik peran yang muncul antara harapan dari dua peran yang berbeda yang dimiliki oleh seseorang. Handoko (2012) menyebutkan bahwa konflik peran dalam diri individu yaitu sesuatu yang terjadi bila seorang individu menghadapi ketidakpastian tentang pekerjaan yang dia harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya.

Fanani *et al* (2008) telah mengembangkan tujuh indikator untuk mengukur konflik peran, yaitu: (1) Bekerja pada dua kelompok atau lebih yang cara melakukannya berbeda; (2) Mengabaikan aturan atau kebijakan; (3) Diminta melakukan beberapa pekerjaan yang saling bertentangan; (4) Melakukan hal-hal yang tidak dapat diterima oleh orang lain; (5) Melakukan hal-hal yang tidak harus dilakukan seperti biasanya; (6) Dukungan material; (7) Dukungan sumberdaya manusia

### Beban Kerja

Beban kerja merupakan persepsi atas kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun mental. Tarwaka (2014) mengemukakan bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan-tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja. Menurut Sitepu (2013) menyatakan bahwa beban kerja itu adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Murdiyani (2010) mendefinisikan beban kerja sebagai sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu. Sedangkan beban kerja menurut Meshkati dalam Hariyati (2011) adalah suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi.

Berdasarkan beberapa pengertian beban kerja diatas dapat diambil kesimpulan bahwa beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan.

Menurut Tarwaka (2015) terdapat beberapa dimensi dan indikator dalam beban kerja, yaitu:

- 1) Beban Waktu (*time load*), menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas.
  - a. Terlalu banyak waktu lembur
  - b. Hampir tidak pernah ada waktu luang
- 2) Beban usaha mental (*mental effort load*), yang berarti banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
  - a. Sangat sedikit diperlukan usaha secara mental dengan penuh kesadaran atau sangat sedikit diperlukan konsentrasi
  - b. Cukup diperlukan usaha secara mental dengan kesadaran atau diperlukan cukup konsentrasi
  - c. Sangat diperlukan usaha mental dan konsentrasi tinggi aktivitas yang sangat kompleks sehingga diperlukan perhatian penuh

### ***Burnout***

*Burnout* merupakan istilah baru yang digunakan untuk menunjukkan satu jenis stres. *Burnout* adalah istilah yang pertama kali dikemukakan oleh Freudenberg di tahun 1974, yang merupakan representasi dari sindrom *psychological stress* yang menunjukkan respon negatif sebagai hasil dari tekanan pekerjaan (Katarini, 2011). Rosyid dan Farhati (2010) menyatakan *burnout* didefinisikan sebagai kondisi individu yang mengalami kelelahan fisik, sinisme (*depersonalization*), kelelahan mental, berkurangnya kemampuan untuk menyelesaikan masalah (*reduced personal accomplishment*), dan kelelahan emosional (*emotional exhausted*) yang terjadi karena rasa tertekan dalam jangka waktu yang cukup lama dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi. Katarini (2011), menjelaskan mengenai definisi *burnout* secara operasional. “*Burnout is a syndrome of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment that occur among individuals who do people work of some kind*”, yang artinya berdasarkan batasan ini maka dapat ditentukan kapan seseorang telah mengalami *burnout*, caranya adalah dengan meneliti gejala-gejala kekeringan emosional, adanya depersonalisasi dan penurunan rasa keberhasilan dalam melakukan tugas sehari-hari. Menurut Irawati (2012) *burnout* yang terjadi pada karyawan dapat menimbulkan beberapa efek yaitu menurunnya motivasi terhadap kerja, sinisme, timbulnya sikap negatif, frustrasi, timbul perasaan ditolak oleh lingkungan, gagal, dan *self-esteem* rendah.

Berdasarkan beberapa pengertian *burnout* diatas, maka disimpulkan bahwa *burnout* merupakan kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu yang lama, didalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi.

Indikator *burnout* menurut Priansa (2017) adalah sebagai berikut: (1) Kelelahan fisik, seperti susah tidur, serangan sakit kepala, kurangnya nafsu makan, dan individu merasakan anggota badan yang sakit; (2) Kelelahan emosional, seperti depresi, mudah marah, cepat tersinggung; (3) Kelelahan mental, seperti bersikap sinis terhadap orang lain, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan maupun organisasi; (4) Rendahnya penghargaan terhadap diri, seperti individu tidak pernah merasa puas dengan hasil kerja diri sendiri; (5) Depersonalisasi, seperti menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, dan tidak peduli dengan lingkungan dan orang-orang disekitarnya.

### **Kinerja Karyawan**

Menurut Colquitt *et al.*, (2012) dalam mengemukakan bahwa kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun

negatif, pada penyelesaian tujuan organisasi. Moeheriono (2012) menyimpulkan pengertian kinerja karyawan atau definisi kinerja atau performance sebagai hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif, sesuai dengan kewewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika. Mathis dan Jackson (2012) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah hal-hal yang dilakukan pegawai dalam mengemban pekerjaannya.

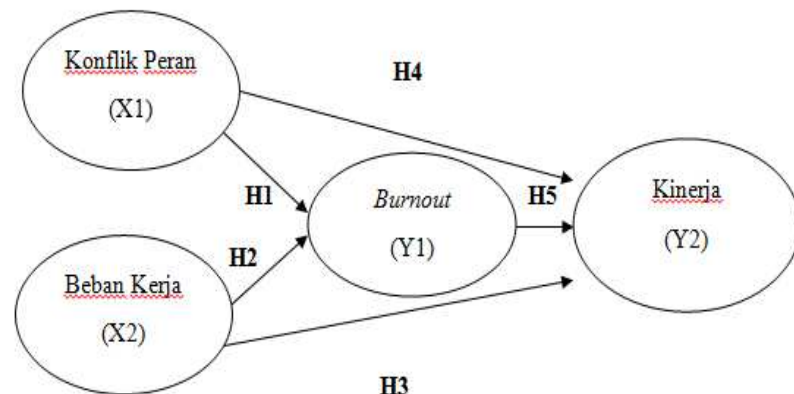
Dari beberapa pengertian menurut para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugas yang telah dibebankan kepadanya, dengan ukuran atau standard yang berlaku pada perusahaan tempat individu tersebut bekerja. Kinerja dapat tercapai, apabila semua pihak (individu, kelompok maupun perusahaan) mau bekerja keras mengeluarkan seluruh upaya, tenaga dan kemampuannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab semaksimal mungkin agar target dan tujuan perusahaan dapat tercapai yaitu menghasilkan keuntungan. Kinerja juga merupakan hasil kerja dari kemampuan pegawai yang dipengaruhi beberapa faktor dalam menjalankan tanggung jawabnya yang diukur berdasarkan kinerja.

Menurut Schuler dan Jackson (2010) secara umum dimensi kinerja dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu hasil kerja, perilaku kerja dan sifat pribadi:

- 1) Hasil kerja, adalah keluaran kerja dalam bentuk barang dan jasa yang dapat dihitung dan diukur. Indikator hasil kerja adalah ketepatan dalam melaksanakan pekerjaan, kepuasan pelanggan, efektifitas melakukan tugas.
- 2) Perilaku kerja, adalah ketika berada ditempat kerja karyawan harus memiliki perilaku kerja yang baik. Indikator perilaku kerja meliputi ramah kepada pelanggan, ketelitian dalam kerja
- 3) Sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan, adalah sifat yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya seperti pengetahuan, keterampilan, inisiatif serta kemampuan adaptasi.

### Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian sebelumnya, berikut ini digambarkan model (bagan) kerangka konseptual pengaruh antar variabel penelitian.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

#### Hipotesis Penelitian

H1: Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*.

H2: Beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*.

H3: Beban kerja berpengaruh secara negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

H4: Konflik peran berpengaruh secara negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

H5: *Burnout* berpengaruh secara negatif signifikan terhadap kinerja karyawan

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan desain penelitian yaitu jenis penelitian kausal. Desain penelitian kausal berguna untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Dalam penelitian ini peneliti tertarik meneliti variabel independen yaitu Konflik Peran, Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan sebagai variabel dependen dengan *Burnout* sebagai variabel intervening pada PT Electronic Data Interchange Indonesia.

Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner yang diajukan kepada karyawan. Kuisisioner disebar kepada 80 responden karyawan PT EDI Indonesia, Jakarta.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT EDI Indonesia yang berjumlah 398 karyawan yang terdiri dari 190 karyawan tetap, 190 karyawan dengan sistem kontrak, dan 18 karyawan *outsourcing*. Sampel yang digunakan setelah perhitungan menggunakan rumus slovin dengan nilai  $e$  sebesar 0,10 dengan hasil sebanyak 80 responden yaitu 80 orang karyawan tetap pada PT Electronic Data Interchange Indonesia.

### Analisis Data

Analisis data dan interpretasi untuk penelitian yang ditujukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dalam rangka mengungkap fenomena tertentu. Untuk menganalisis data digunakan *The Structural Equation Modelling* (SEM) dari software statistik PLS 3.0 dalam model dan pengkajian hipotesis, model persamaan struktural.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1 menunjukkan bahwa semua indikator telah memenuhi *convergent validity* karena memiliki nilai *loading factor* diatas 0,5 dan dengan demikian semua indikator untuk pengukuran konstruk penelitian adalah valid. Jika semua indikator memiliki *loading factor* diatas 0,5 maka model pengukuran yang di ajukan mempunyai potensi untuk diuji lebih lanjut.

Tabel 1. Hasil Pengujian Convergent Validity

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Konflik Peran	KP1	0.537	Valid
	KP2	0.570	Valid
	KP3	0.621	Valid
	KP4	0.621	Valid
	KP5	0.631	Valid
	KP6	0.656	Valid
	KP7	0.697	Valid
Beban Kerja	BK1	0.510	Valid
	BK2	0.728	Valid
	BK3	0.869	Valid
	BK4	0.880	Valid
Burnout	BO1	0.624	Valid
	BO3	0.704	Valid
	BO4	0.759	Valid
	BO5	0.722	Valid
	BO6	0.652	Valid
	BO7	0.692	Valid
	BO8	0.654	Valid
	BO8	0.654	Valid
Kinerja Karyawan	KK1	0.774	Valid
	KK2	0.700	Valid
	KK3	0.764	Valid
	KK4	0.710	Valid
	KK5	0.774	Valid
	KK6	0.624	Valid
	KK7	0.624	Valid
	KK8	0.634	Valid

Tabel 2. Hasil Pengujian Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Konflik peran	0.813	Reliabel
Beban kerja	0.835	Reliabel
Burnout	0.862	Reliabel
Kinerja karyawan	0.886	Reliabel

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil pengujian *composite reability* menunjukkan nilai yang memuaskan, yaitu semua variabel laten telah reliable karena seluruh nilai variabel laten memiliki nilai *composite reability* >0,70. Jadi dapat disimpulkan bahwa kuisioner yang digunakan sebagai alat penelitian ini telah andal dan konsisten.

### Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan uji kesesuaian model, maka dapat dilakukan pengujian terhadap hipotesis. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan software PLS 3.0. Adapun dasar pengambilan hipotesis dilakukan dengan membandingkan besarnya *t-table* dengan *t*-hitung pada  $\alpha$  0,05 (5%) = 1,96. Jika *t-table* kurang dari  $\alpha$  1,96 maka hipotesis tidak diterima atau ditolak, dan sebaliknya jika *t-table* >1,96 maka hipotesis diterima atau terdapat pengaruh yang signifikan diantara kedua variabel.



Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis

	<i>Original Sample</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P Values</i>	<i>Keterangan</i>
Konflik peran → <i>Burnout</i>	0.500	0.074	6.768	0.000	Positif - Signifikan
Bebankerja → <i>Burnout</i>	0.026	0.129	2.517	0.000	Positif - Signifikan
Konflik peran → Kinerja karyawan	-0.045	0.155	4.221	0.000	Negatif - Signifikan
Bebankerja → Kinerja karyawan	-0.367	0.121	3.043	0.002	Negatif - Signifikan
<i>Burnout</i> → Kinerja karyawan	-0.093	0.155	4.002	0.000	Negatif - Signifikan

### Pengaruh Konflik Peran Terhadap *Burnout*

Hipotesis 1 (H1) menyatakan bahwa uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil nilai *T-statistic* sebesar 6.768, nilai *original sample* sebesar 0.500, dan nilai *P Values* sebesar 0.000. Nilai *T-statistic* lebih besar dari nilai *T-table* 1,96, nilai *original sample* menunjukkan nilai positif, dan pada nilai *P Values* menunjukkan kurang dari 0.05, hasil ini menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Menurut Hardiani *et al.* (2017) Konflik peran yang tinggi akan mengakibatkan seseorang mengalami kelelahan emosional sehingga akan melakukan tindakan untuk menghilangkan kepenatan atau kelelahan emosional yang terjadi. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herdiani, Ayu, Rahardja, Edy dan Yuniawan, Ahyar (2017) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap *burnout* serta mendukung hasil penelitian Bacharah *et al* (1991) yang menyatakan konflik peran berpengaruh positif terhadap *burnout*.

### Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Burnout*

Hipotesis 2 (H2) menyatakan bahwa uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil nilai *T-statistic* sebesar 2.517, nilai *original sample* sebesar 0.026, dan nilai *P Values* sebesar 0.000. Nilai *T-statistic* lebih besar dari nilai *T-table* 1,96, nilai *original sample* menunjukkan nilai positif, dan pada nilai *P Values* menunjukkan kurang dari 0.05, hasil ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Hasil hipotesis ini diperkuat dengan penelitian Sari (2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan antara beban kerja terhadap kelelahan kerja.

### Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis 3 (H3) menyatakan bahwa uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil nilai *T-statistic* sebesar 4.221, nilai *original sample* sebesar -0.045, dan nilai *P Values* sebesar 0.000. Nilai *T-statistic* lebih dari dari nilai *T-table* 1,96, nilai *original sample* menunjukkan nilai negatif, dan pada nilai *P Values* menunjukkan kurang dari 0.05, hasil ini menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Wibowo dan Rahardja (2015), menunjukkan bahwa konflik peran memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Hipotesis 4 (H4) menyatakan bahwa uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil nilai *T-statistic* sebesar 3.043, nilai *original sample* sebesar -0.367, dan nilai P Values sebesar 0.002. Nilai *T-statistic* lebih besar dari nilai *T-table* 1,96, nilai *original sample* menunjukkan nilai negatif, dan pada nilai P Values menunjukkan kurang dari 0.05, hasil ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil hipotesis ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Putra (2015) menunjukkan bahwa beban kerja memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan**

Hipotesis 5 (H5) menyatakan bahwa uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil nilai *T-statistic* sebesar 4.002, nilai *original sample* sebesar -0.093, dan nilai P Values sebesar 0.000. Nilai *T-statistic* lebih besar dari nilai *T-table* 1,96, nilai *original sample* menunjukkan nilai negatif, dan pada nilai P Values menunjukkan kurang dari 0.05, hasil ini menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil hipotesis ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Malyadi dan Putra (2010) menyatakan bahwa ada pengaruh negatif antara variabel *burnout* terhadap kinerja karyawan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Konflik peran berpengaruh positif signifikan terhadap *burnout* karyawan PT. EDI Indonesia. Hal ini berarti apabila konflik yang dihadapi karyawan tinggi, maka kelelahan bekerja karyawan akan meningkat.
2. Beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *burnout* karyawan PT. EDI Indonesia. Hal ini berarti apabila beban kerja karyawan berlebih, maka kelelahan bekerja karyawan akan meningkat.
3. Konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan PT. EDI Indonesia. Hal ini berarti apabila konflik yang dihadapi karyawan tinggi, maka kinerja karyawan menurun.
4. Beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan PT. EDI Indonesia. Hal ini berarti apabila beban kerja karyawan berlebih, maka kinerja karyawan menurun.
5. *Burnout* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan PT. EDI Indonesia. Hal ini berarti apabila kelelahan karyawan tinggi, maka kinerja karyawan menurun.

### **Saran**

1. PT. EDI Indonesia sebaiknya mengadakan acara seperti *gathering* dalam perusahaan untuk mempererat hubungan antar sesama karyawan, sehingga karyawan saling mendukung dalam bekerja untuk menghindari adanya konflik.
2. Karyawan harus dapat mengoptimalkan waktu dan meningkatkan tanggung jawab, sehingga karyawan dapat diselesaikan secepat mungkin. Perusahaan harus melakukan pengontrolan terhadap pekerjaan yang sedang dikerjakan karyawan, untuk mengetahui progress pekerjaan tersebut untuk menghindari keterlambatan penyelesaian pekerjaan.

3. Karyawan sebaiknya mengoptimalkan waktu istirahat dan melakukan refreshing pada akhir minggu atau bulan untuk mengurangi kelelahan dalam bekerja yang akan berdampak pada menurunnya kinerja, seperti melakukan perjalanan ke luar kota untuk liburan dan menghilangkan rasa lelah setelah bekerja.
4. Perusahaan dapat melakukan kegiatan yang meningkatkan kreatifitas karyawan, seperti melakukan pendidikan dan pelatihan untuk menunjang pekerjaan karyawan di dalam perusahaan.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Assegaf, Y. U. (2005). Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasi (Studi Pada Akuntan Publik dan Akuntan Pemerintah di DIY). *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 5(2).
- Carnicer, M. P., Saraz, A. M., & Perez, M. P. (2004). Work-Family Conflict in a Southern European Country. *Journal Of Managerial Psychology*, 19 (5).
- Colquitt, J. A., LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2012). Explaining the Justice-Performance Relationship: Trust as Exchange Deepener or Trust as Uncertainty Reducer? *Journal of Applied Psychology*.
- Fanani, Z., Hanif, R. A., & Subroto, B. (2008). Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 5(2), 139-155.
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hanif, R. A. (2013). Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Ekonomi*, 21 (3), 2
- Hera, Rasyidin, & Hasmin. "Pengaruh Konflik Peran Ganda, Beban Kerja Dan Kelelahan Kerja (Burnout) Dengan Kinerja". *Jurnal Mirai Of Management*, 1 (1),
- Irawati, E. (2012). *Burnout syndrome* pada Mahasiswa Reguler Program Profesi Ners Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga berdasarkan Analisis Faktor Perilaku dan Lingkungan. *Skripsi*.
- Katarini, N. R. (2011). *Burnout* Pada Karayawan Ditinjau Dari Persepsi Budaya Organisasi dan Motivasi Intrinsik di PT Krakatau Steel. *Thesis*.
- Latib, (2016). "Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Pegawai (Studi Pegawai Dinas Pasar Kota Semarang)". *Journal Of Management*,
- Luthans, S. F. (2006). *Organizational Behaviour*. McGraw Hill International Book Company.
- Maharani, P. A., & Triyoga, A. (2012, Desember). Kejenuhan Kerja (Burnout) Dengan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan. *Jurnal STIKES*, 5(2),
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalai Indonesia.
- Mulyadi, H., & Putra, Y. S. (2010). "Pengaruh Faktor Job Demand Terhadap Kinerja Dengan Burnout Sebagai Variabel Moderating Pada Karyawan Bagian Produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga". *Jurnal Among Makarti*, 3 (6),

- Murdiyani, H. (2010). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Dosen Tetap (Studi Kasus Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya). *Thesis*.
- Nurhayana, & Sasmita. (2014). "Pengaruh Beban Kerja Dan Pelatihan Melalui Motivasi Sebagai Variabel Mediasi Terhadap Kinerja Perawat Ruang Rawat Inap RSUD Puri Husada di Tembilahan". *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis* , 6 (3),
- Nurqamar, F. I. (2014). Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran: Implikasinya Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Pejabat Struktural Prodi". *Jurnal Analisis Manajemen dan Keuangan Universitas Hasanuddin* , 3 (1),
- Paden, K. S., Holahan, C. K., & Buchler, N. H. (2010). "Employee involvement management practice, works stress, depression in employees of a human services residential care facility". *Journal Human Relation* , 54 (8),
- Putro, B. S. (2016). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Budi Sehat di Surakarta. *Skripsi*
- Ramli, Yanto and Soelton, Mochamad. (2018). Implementing Innovation Management on Market Attractiveness and Unique Resources to Enhance Business performance on Organic Fertilizer Industries in Indonesia. *Academy of Strategic Management Journal*. ISSN: 1544-1458. 17(2), 1-12
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Organizational Behaviour*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schuler, S. R., & Jackson, S. E. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Menghadapi Abad Ke-21)*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Sitepu, A. T. (2013). Beban Kerja dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Tabungan Negara TBK Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1123-1133.
- Soelton, Mochamad & Fazriyanti, L. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi, dan Kreatifitas Pegawai terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Meruya Selatan Jakarta Barat. *Prosiding Forum Manajemen Indonesia*, 2(3), 456-467.
- Soelton, M, Nugrahati, T., & Solihin, R. (2018). Effect of Work Stress and Workload on Labor Employee Performance in Aqua Danone Indonesia. *Proceeding International Conference on Management Economics and Business of Universitas Mercu Buana*.
- Soelton, Mochamad, Oktapriatna, Neval, (2018). "How Complaining Behaviors Effect on Performance in Government Industries?". *International Journal of Saudi Journal of Business and Management Studies (SJBMS)*. 3 (6), 623-628.
- Soelton, Mochamad, Mahdalena, Lia, (2018). "Toward the Best Model in Recruiting Security Staffs at Outsourcing Industries". *Research Journal of Finance and Accounting (RJFA)*. 9 (9), 26-32.
- Soelton, Mochamad, Rakasidhi, Jaya, (2018). "How to Implementation Organization Citizenship Behaviors with performance on Accident insurance service". *European Journal of Business and Management (EJBM)*. 10 (15), 10-16.
- Umar, M., & Soelton M. (2018). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Time demands Of Work Terhadap Turnover Intention Pada PT Bank Rakyat Indonesia, Kantor Cabang Khusus Jakarta. *Skripsi*.
- Wibowo, B. A., & Rahardja, E. (2015). "Pengaruh Kelelahan Kerja, Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Karyawan RSUD RA Kartini Jepara)". *Diponegoro Journal Of Management* , 4 (1)

Yasa, I. W. (2017). "Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4 (1).