

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penggunaan internet mulai dimanfaatkan dalam berbagai segi kehidupan seperti komunikasi, pendidikan, serta produksi dalam sebuah industri dan operasional organisasi. Dari data *Internet World Stat* (2014), jumlah pengguna internet di dunia mencapai angka 3.079.339.857 dari 7.264.623.793 estimasi populasi dunia per Desember 2014. Hal ini menunjukkan bahwa sekitar 42,39% populasi dunia telah mengenal dan menggunakan internet dalam kehidupan sehari-hari mereka. Namun, dalam penggunaannya internet juga membawa dampak positif dan dampak negatif.

Pada sektor organisasi, internet sendiri memberikan keuntungan seperti mengurangi biaya produksi, mengurangi waktu daur produksi, dan mempermudah akses informasi untuk organisasi (Jia, 2008). Selain itu ada sisi negatif dari internet, salah satunya internet juga menyediakan “tempat bermain” yang lebih luas untuk karyawan (Anandarajan, 2002, dalam Lim, 2002). Internet menjadi teknologi yang rawan disalahgunakan oleh karyawan untuk mengakses hal-hal yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya. Hal ini dilakukan karyawan untuk menghindari atau melalaikan pekerjaan dan tanggung jawabnya (Henle & Kedarnath, 2012).

Karyawan sebenarnya telah menemukan cara untuk menghindari atau melalaikan pekerjaan dan tanggung jawabnya sejak lama. Hanya saja dalam

bentuk lain seperti menelepon untuk urusan pribadi, sering izin merokok, sering menggunakan toilet, atau memperpanjang waktu istirahat makan siang (Henle & Kedarnath, 2012). Fenomena tersebut telah dipelajari selama beberapa dekade dalam ranah akademik dengan berbagai istilah (Kidwell, 2010) seperti *shirking* yaitu peningkatan kecenderungan untuk memberikan usaha yang lebih sedikit ketika dihadapkan dengan insentif untuk melakukannya (Jones, 1984; Leibowitz & Tollison, 1980, dalam Bennet & Nauman, 2005), *social loafing* yaitu kecenderungan untuk mengurangi usaha karena adanya karakteristik tugas yang menyulitkan untuk melihat kontribusi pribadi dari tiap-tiap anggota yang mengerjakan (Kerr & Brunn, 1983, dalam Bennet & Nauman, 2005), *free riding* yaitu *social loafing* yang terjadi ketika individu dapat memperoleh manfaat dari kelompok tanpa perlu memberikan kontribusi (Albanese & Van Fleet, 1985; Olson, 1965, dalam Bennet & Naumann, 2005), dan *withholding effort* yaitu perilaku menyediakan usaha, kurang dari usaha penuh yang dimiliki (Bennet & Naumann, 2005).

Seiring dengan adanya perkembangan teknologi, maka berkembang pula cara karyawan dalam melakukan perilaku *loafing*. Seperti salah satu bentuk dari perilaku *social loafing* adalah *cyberloafing* (Kassin, Fein, & Markus, 2014). *Cyberloafing* menurut Lim (2002) merupakan segala tindakan sadar yang dilakukan oleh karyawan untuk mengakses web, mengirim, dan menerima pesan elektronik yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya dengan menggunakan akses internet organisasi dan dilakukan

dalam jam kerja. Perkembangan teknologi pula yang mendasari pergeseran fokus dari penelitian-penelitian selanjutnya yang mentitikberatkan perilaku *loafing* pada tim virtual (Bryant, Albring, & Murthy, 2009; Furumo, 2009, dalam Kidwell, 2010) dan *cyberloafing* di tempat kerja (Henle & Blanchard, 2008; Henle, Kohut, & Booth, 2009, dalam Kidwell, 2010).

Pergeseran fokus penelitian tentang perilaku *loafing* membuat *cyberloafing* menjadi fenomena yang relatif baru baik secara praktek dan teori (van Doorn, 2011). Penelitian lebih lanjut, tentang apa *cyberloafing* sebenarnya dan bagaimana *cyberloafing*, perlu dilakukan untuk memperoleh pengetahuan lebih lanjut tentang fenomena *cyberloafing* (van Doorn, 2011). *Cyberloafing* sebagai fenomena yang baru membuat pembatasan definisi *cyberloafing* dalam sebuah penelitian bersifat cukup longgar (Askew, 2012). Kelonggaran tersebut dikarenakan adanya fakta bahwa *cyberloafing* merupakan fenomena yang intuitif, sehingga para peneliti terdahulu menentukan definisi *cyberloafing* berdasarkan konstruk yang telah ada dalam pemikiran mereka (Askew, 2012). Hal ini menjadi kelemahan konseptual dalam literatur *cyberloafing* (Askew, 2012).

Kelemahan tersebut selanjutnya diperjelas oleh Kerry Maxwell, seorang penulis dan peneliti dengan latar belakang pendidikan bahasa. Maxwell (2013) menjelaskan bahwa istilah *cyberloafing* mulai marak digunakan pada pertengahan tahun sembilan puluhan. Kata ini berkembang dengan penambahan awalan “*cyber*” yang menerangkan bahwa ada keterlibatan komputer atau internet di dalam aktivitas tersebut. Penggabungan kata

“*cyber*” dan “*loafing*” tersebut mengacu pada konsep *loafing*, yaitu tindakan menghabiskan waktu untuk menghindari pekerjaan (Maxwell, 2013). Istilah *cyberloafer* sendiri diakui pada Agustus tahun 2003 oleh editor dari *Oxford English Dictionary* untuk mendefinisikan karyawan yang melakukan *cyberloafing* (Maxwell, 2013).

Fenomena *cyberloafing* dalam perusahaan ditunjukkan oleh data dari beberapa penelitian bahwa karyawan menghabiskan waktu 1,5 sampai 3 jam dari jam kerja hariannya untuk aktivitas yang tidak berkaitan dengan pekerjaannya (Blanchard & Henle, 2008; Blue, dkk, 2007; Bolchover, 2005; Carroll, 2007; Jost, 2005; Malachowski & Simonini, 2006; Mills, dkk, 2001, dalam Paulsen, 2015). Penelitian sebelumnya juga mengungkapkan bahwa 30% hingga 65% penggunaan internet di tempat kerja merupakan penggunaan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan (Barlow, Bean, & Hott, 2003; Verton, 2000, dalam Restubog, dkk, 2011). Mills, dkk (2001: 3, dalam Paulsen, 2015) menyatakan bahwa hasil observasi *internet traffic* di Amerika Serikat di akhir tahun 2000, 70% akses pornografi dilakukan selama jam kerja, dan 60% dari seluruh pembayaran online dilakukan antara pukul 9 pagi dan pukul 5 sore.

Survei yang diadakan oleh *The Street Times* (2000, dalam Lim 2002) dari 1000 pekerja di Amerika Serikat juga menemukan bahwa 64% menggunakan internet untuk kepentingan pribadi selama jam kerja. Selain itu, survei *online* juga menunjukkan 84% karyawan mengirim surat elektronik yang tidak berhubungan dengan pekerjaan, dan 90% lainnya

mengunjungi *website* yang bersifat hiburan dengan menggunakan jam kerja (Vault.com, 1999, dalam Lim, 2002). Bahkan pada survei yang diadakan untuk 224 perusahaan, ditemukan lebih dari 60% pekerja didisiplinkan dan 30% pekerja dipecat karena penyalahgunaan internet di tempat kerja (Greenfield & Davis, 2002, dalam Liberman, dkk, 2011).

Di Indonesia sendiri penggunaan internet didominasi oleh karyawan yaitu sebesar 63,4% (APJII, 2013, dalam Hartijasti & Fathonah, 2015). Dimana dalam Hartijasti & Fathonah (2015), 5 aktivitas yang paling sering dilakukan di Indonesia berkaitan dengan internet adalah jejaring sosial, *search engine*, *news portal*, mengunggah atau mengunduh video, dan *email*. Penggunaan internet yang tidak berkaitan dengan pekerjaan ini diakui oleh seorang karyawan lewat pengakuannya di *blog* pribadinya tentang pemberitahuan kebijakan penggunaan internet di perusahaannya. Dalam blog tersebut, Hamzah (2009) menunjukkan surat pemberitahuan dari perusahaannya. Kemudian Hamzah (2009) memberikan pengakuan seperti berikut:

“Sungguh tak terkira, kegiatan yang sebagian besar aku lakukan telah dilarang, mulai dari kunjunganku ke situs-situs favorit (4shared, deviantart, youtube, facebook, kaskus, dan tentunya wordpress), download lagu, cari lirik lagu, nonton cuplikan de rahma (new prime time) di youtube, nonton video clip penyanyi favorit, main pokemonindigo, buka facebook, curhat masalah kantor dan pribadi via chat, hingga curhat di wordpress tidak lagi diperbolehkan meskipun di luar jam kerja.” (Hamzah, 2009)

Pernyataan tersebut diikuti dengan penjelasan bahwa rekan kerjanya juga melakukan pengaksesan terhadap hal yang tidak berhubungan di luar pekerjaannya selama jam kerja:

“Menurutku, memang pemberitahuan ini baik adanya. Karena memang selama 2 bulan terakhir aku mendapati banyak karyawan yang mengakses facebook saat jam kerja. Sampai-sampai aku sering dimintai tolong untuk ngedaftarin, ngebenerin serta menjelaskan cara kerja facebook saat jam kerja.”(Hamzah, 2009)

Sesuai dengan definisi *cyberloafing*, *cyberloafing* dapat dikatakan termasuk dalam salah satu bentuk dari perilaku penyimpangan produksi (Lim, 2002). Jika didasarkan pada tipologi perilaku kerja menyimpang yang diungkapkan oleh Robinson dan Bennett (1995, dalam Lim, 2002) yaitu penyimpangan properti, penyimpangan politik, dan agresi personal, dimana walaupun ringan, namun merupakan perilaku menyimpang yang merugikan organisasi (Lim, 2002). Kerugian yang dialami organisasi karena *cyberloafing* salah satunya berupa penurunan produktivitas 30% hingga 40% (Verton, 2000, dalam Paulsen 2015). Sedangkan Malachowski dan Simonini (2006, dalam Paulsen 2015) menemukan bahwa waktu yang terbuang untuk melakukan aktivitas *cyberloafing* menyebabkan perusahaan mengalami kerugian hingga mencapai 544 milyar dolar Amerika setiap tahunnya.

Kerugian lainnya yang ditimbulkan *cyberloafing* juga memungkinkan karyawan untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan kebutuhan dan tujuan pribadi sambil terlihat bekerja keras (Lavoie & Pychyl, 2001, dalam Jia, 2008) membuat *cyberloafing* menjadi bahaya laten dalam perusahaan. Hal ini dikarenakan *cyberloafing* tidak seperti tindakan *loafing* tradisional yang biasa dilakukan seperti mengobrol di ruang *pantry*, dimana

hal ini akan terlihat mencolok bahwa karyawan sedang melakukan sesuatu di luar pekerjaannya selama jam kerja, *cyberloafing* tidak secara eksplisit menunjukkan bahwa karyawan sedang melakukan hal lain di luar pekerjaannya. Ditambah pula dengan keahlian karyawan dalam menggunakan komputer, dapat memberikan kesan bahwa ia bekerja giat ketika melakukan kegiatan *loafing*, seperti membuka dokumen di layar komputernya sembari mengakses hal lain (dengan memainkan fitur *minimize*), atau dapat pula memanfaatkan *timer* dalam pengiriman email dan mengirimkannya pada tengah malam sehingga seolah-olah karyawan tersebut bekerja hingga larut malam sedangkan kenyataannya tidak (Kidwell, 2010).

Pada awal penelitian *cyberloafing* penelitian-penelitian menitikberatkan pada efek penerapan kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan penggunaan internet seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Simmers (2002, dalam Moody & Siponen, 2013) dan Urbaczewski & Jessup (2002, dalam Moody & Siponen, 2013). Selain terkait dengan kebijakan perusahaan, penelitian terdahulu tentang *cyberloafing* juga memiliki fokus pada faktor-faktor yang menyebabkan karyawan melakukan *cyberloafing*. Penelitian-penelitian tersebut antara lain menghubungkan stres kerja dengan *cyberloafing* (Henle & Blanchard, 2008; Sawitri, 2012), gaya pengambilan keputusan dengan penggunaan *email* personal selama jam kerja (Phillips & Reddie, 2007), kepribadian dengan penggunaan internet serta pesan teks yang berlebihan (Jia, 2008; Buckner, Castille, & Sheets, 2012), serta

persepsi terhadap *organizational justice* dan *cyberloafing* (Lim, 2002; Restubog, dkk, 2011; Ögüt, Şahin, & Demirsel, 2013).

Terkait dengan persepsi terhadap *organizational justice* sebagai faktor yang berhubungan dengan *cyberloafing*, teori pertukaran sosial menyatakan bahwa dalam berinteraksi dengan orang lain, seseorang akan berpikir tentang apa yang telah ia investasikan dalam sebuah hubungan dan apa yang akan ia dapatkan dari hasil interaksi tersebut untuk membayar hal yang telah ia investasikan sebelumnya (Blau, 1964; Homans, 1961; Thibbaut & Kelly, 1959, dalam Lim, 2002). Perlu diperhatikan bahwa pertukaran dalam interaksi tersebut tidak hanya terbatas antara uang atau sesuatu berupa materi (Foa & Foa, 1975, dalam Lim, 2002). Perhatian dan status merupakan hal sosial yang mungkin juga dipertukarkan dalam interaksi tersebut (Lim, 2002).

Ketika membicarakan proses pertukaran ini dalam hubungan karyawan dan manager di organisasi, maka dari segi material dapat berupa gaji atau insentif. Sedangkan dari segi organisasi, maka merupakan hal wajar jika keadilan perusahaan menjadi salah satu hal yang diharapkan *outcome*-nya oleh karyawan (Lim, 2002). Ketika karyawan merasa bahwa keadilan tersebut tidak didapatkan olehnya, maka karyawan akan termotivasi untuk menebus ketidakadilan tersebut dalam berbagai cara (Lim, 2002). Perilaku ini dapat dijelaskan melalui teori *equity*. Dimana dalam teori *equity* dijelaskan bahwa seseorang akan selalu termotivasi untuk mencari keadilan

dan keseimbangan dalam hal yang ia berikan dan ia dapatkan pada sebuah proses pertukaran (Jia, 2008).

Sehingga ketika seseorang mengalami ketidakseimbangan dalam proses tersebut, orang tersebut akan mengalami sebuah *tension* (tegangan), dimana kemudian ia akan berusaha mengurangi tegangan tersebut (Adams, 1965, dalam Jia, 2008). Tindakan untuk mengurangi tegangan tersebut salah satunya dengan mengubah masukan atau pengeluarannya dari proses pertukaran tersebut (Jia, 2008). Dalam konteks penelitian ini dengan cara karyawan melakukan *cyberloafing*, mengingat karakteristik internet yang nyaman dan relatif aman (Lim, 2002). Singkatnya, karyawan yang merasa organisasinya tidak adil, cenderung untuk menghindari pekerjaannya dengan memanfaatkan internet milik organisasinya (Lim, 2002, dalam Ahmadi, dkk, 2011).

Hubungan antara persepsi karyawan terhadap *organizational justice* dan *cyberloafing* ini didasarkan pada penelitian Ögüt, Şahin, & Demirsel (2013). Pada penelitian milik Ögüt, Şahin, & Demirsel (2013), dijelaskan bahwa *cyberloafing* disebabkan oleh alasan yang berasal dari organisasi maupun personal. Dan persepsi terhadap *organizational justice* adalah salah satu alasan yang berkaitan dengan organisasi (Ögüt, Şahin, & Demirsel, 2013). Karyawan yang merasakan ketidakadilan dalam organisasinya akan cenderung untuk menghindari pekerjaannya dan mencari jalan untuk menolak pekerjaannya (Ögüt, Şahin, & Demirsel, 2013). Bukan hanya memicu perilaku kerja dan emosi yang bersifat negatif, namun ketidakadilan

yang dirasakan oleh karyawan juga memicu perilaku kerja menyimpang (McCardle, 2007). Dan *cyberloafing* merupakan cara yang paling susah diketahui oleh orang lain dan lebih sedikit resikonya untuk menghindari pekerjaan (Lim, 2002). Dengan mengetahui motif individu ini, diharapkan perusahaan dapat memberikan intervensi untuk mengurangi bahkan mencegah *cyberloafing* (Lim, 2002).

Sampai saat ini belum banyak penelitian yang menghubungkan persepsi terhadap *organizational justice* dengan *cyberloafing* khususnya di Indonesia. Dengan demikian perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui hubungan kedua variabel ini. Maka dari itu dalam penelitian ini penulis memilih persepsi terhadap *organizational justice* sebagai variabel yang akan dilihat hubungannya dengan *cyberloafing*.

1.2 Identifikasi Masalah

Banyak variabel yang dihubungkan dengan *cyberloafing* pada penelitian-penelitian terdahulu. Variabel-variabel tersebut antara lain adalah efek penerapan kebijakan terkait penggunaan internet di perusahaan (Simmers, 2002, dalam Moody & Siponen, 2013; Urbaczewski & Jessup, 2002, dalam Moody & Siponen, 2013), stres kerja (Henle & Blanchard, 2008; Sawitri, 2012), dan gaya pengambilan keputusan yang kemudian dikaitkan dengan penggunaan *email* untuk keperluan pribadi selama jam kerja (Phillips & Reddie, 2007). Variabel lain yang juga dihubungkan dengan *cyberloafing* adalah kepribadian (Jia, 2008), penggunaan internet

dan pesan teks yang berlebihan (Buckner, Castille, & Sheets, 2012), dan juga persepsi terhadap *organizational justice* (Lim, 2002; Restubog, dkk, 2011; Ögüt, Şahin, & Demirsel, 2013)

Namun dalam penelitian ini, variabel yang dihubungkan adalah persepsi terhadap *organizational justice* dan *cyberloafing*. Persepsi terhadap *organizational justice* merupakan penilaian subjektif karyawan tentang keadilan organisasi dalam memperlakukan karyawannya (Schmiesing, Safrit, & Gliem, 2003; 28, dalam Ögüt, Şahin, & Demirsel, 2013). Menurut Folger & Cropanzano (1998, dalam Lim 2002) ada tiga bentuk *organizational justice*. Yang pertama adalah *distributive justice*, dimana keadilan ini merujuk pada keadilan dari upah hasil kerja. Yang kedua adalah *procedural justice*, merujuk pada persepsi tentang keadilan dari peraturan dan proses dibuat serta dijalankannya peraturan dalam perusahaan tersebut. Dan yang ketiga adalah *interactional justice*, dimana keadilan ini merujuk pada kualitas perlakuan interpersonal atasan yang diterima karyawan.

Dalam interaksi sosial, tidak terkecuali dalam hubungan karyawan dan atasannya, seseorang mengekspektasikan akan ada hal yang ia dapatkan dari interaksi tersebut untuk harga sebuah hal yang telah dia investasikan sebelumnya untuk hubungan tersebut (Blau, 1964; Homans, 1961; Thibbaut & Kelly, 1959, dalam Lim, 2002). Hasil dari interaksi yang diharapkan bukan hanya berupa uang ataupun hal material lainnya, namun dapat pula berupa penghormatan, perhatian, penghargaan dan status (Foa & Foa, 1975, dalam Lim, 2002).

Ketika hasil yang ia harapkan tidak terpenuhi, maka seseorang akan mencari hal lain untuk menggantikan hal yang telah ia investasikan (Lim, 2002). Dalam konteks penelitian ini, hasil yang diharapkan adalah adanya keadilan yang diberikan perusahaan lewat *organizational justice*. Sedangkan hal lain yang digunakan karyawan untuk menggantikan keadilan yang tidak didapatkan dari organisasi adalah pemanfaatan fasilitas internet perusahaan oleh karyawan untuk kegiatan yang tidak berkaitan dengan pekerjaannya. Seperti yang telah ditemukan pada penelitian terdahulu, bahwa karyawan yang merasa *organizational justice* dalam perusahaannya rendah (tidak adil), cenderung untuk menghindari pekerjaannya dengan memanfaatkan internet milik organisasinya (Lim, 2002, dalam Ahmadi, dkk, 2011).

Menurut Lim (2002), segala tindakan memanfaatkan akses internet organisasi, secara sadar, yang dilakukan oleh karyawan untuk mengakses web, mengirim, dan menerima pesan elektronik yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya dan dilakukan dalam jam kerja disebut dengan *cyberloafing*. *Cyberloafing* membawa beberapa dampak buruk terhadap perusahaan. Kerugian tersebut antara lain penurunan produktivitas (Paulsen, 2015), kerugian waktu yang digunakan karyawan (Paulsen, 2015), terhambatnya *bandwidth* untuk operasional perusahaan (Henle, 2007, dalam Buckner V, Castille, & Sheets, 2012), kemacetan jaringan internet perusahaan, kerentanan terhadap *malware* dan peretasan, serta adanya potensi berkaitan dengan urusan hukum seperti pelanggaran hak cipta,

pelecehan, dan fitnah (Chen, Chen, & Yang, 2008, dalam Restubog, dkk, 2011).

1.3 Batasan Masalah

Agar hasil penelitian ini nantinya lebih terfokus dan dapat menjawab pertanyaan penelitian dengan efektif, maka dibuat pembatasan masalah berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya. Adapun batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1.3.1 Persepsi terhadap *Organizational Justice*

Persepsi terhadap *organizational justice* yaitu penilaian karyawan apakah mereka telah diperlakukan adil dalam pekerjaannya (Moorman, 1991)

1.3.2 *Cyberloafing*

Segala tindakan sadar yang dilakukan oleh karyawan untuk mengakses web, mengirim, dan menerima pesan elektronik yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya dengan menggunakan akses internet organisasi dan dilakukan dalam jam kerja (Lim, 2002)

1.3.3 Karyawan

Dalam Undang-undang Republik Indonesia No.13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, karyawan yang mana disebut sebagai pekerja/buruh adalah:

“Pekerja/buruh adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain”

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya serta identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka muncul rumusan masalah sebagai berikut: “Apakah ada hubungan antara persepsi terhadap *organizational justice* dengan *cyberloafing* pada karyawan?”

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara persepsi terhadap *organizational justice* dengan *cyberloafing* yang dilakukan oleh karyawan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini, secara teoritis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu psikologi, khususnya di bidang industri dan organisasi.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pelengkap dan pembanding untuk kajian penelitian sebelumnya.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menstimulasi adanya penelitian baru untuk perkembangan ilmu psikologi selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu mengatasi *cyberloafing* dari segi *organizational*

justice sehingga mengurangi dampak negatif yang disebabkan oleh *cyberloafing* terhadap perusahaan.

2. Bagi karyawan, hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi tentang dampak negatif yang dapat ditimbulkan *cyberloafing* terhadap perusahaannya sehingga karyawan dapat menghindari perilaku tersebut dan mengelola jam kerjanya secara lebih efektif.