

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Menghabiskan waktu kerja menggunakan internet yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan merupakan perhatian utama bagi perusahaan. Penggunaan internet di perusahaan memiliki fungsi awal untuk mempermudah kinerja karyawan dan dapat mempersingkat waktu karyawan dalam mengerjakan tugas (Ogut & Kaplan, 2012). Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan yang ditujukan untuk mempermudah pekerjaan dapat juga memberikan dampak buruk bagi perusahaan. Adanya fasilitas perusahaan yang memudahkan dalam penggunaan internet mengakibatkan karyawan cenderung tidak bijak dalam penggunaan internet (Blanchard & Henle, 2008). Karyawan kerap kali lalai dalam pekerjaannya atau melupakan pekerjaannya karena adanya internet saat jam kerja (Henle & Kedharnarth, 2012). Penggunaan internet yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan saat jam kerja berlangsung disebut dengan *Cyberloafing*.

*Cyberloafing* merupakan perilaku dari karyawan yang secara sadar menggunakan akses internet dimana karyawan bekerja yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya namun dilakukannya pada saat jam kerja karyawan tersebut. Penggunaan internet yang dimaksud terkait membuka situs-situs demi kepentingan pribadi, mengirim atau menerima email, dan lain sebagainya diluar pekerjaannya.

Para peneliti terdahulu mendefinisikan *cyberloafing* berdasarkan konstruk yang ada dalam gagasan mereka karena *cyberloafing* merupakan sebuah fenomena yang bersifat intuitif (Askew, 2012). Banyak sebutan yang digunakan peneliti untuk menyebut fenomena ini sebagai *cyberslacking*, *cyberslouching*, *junk computing*, *cyberloafing*, dan *non-work related computing* (Ozler & Polat, 2012).

Penelitian terdahulu yang menjelaskan fenomena *cyberloafing* di suatu perusahaan melaporkan bahwa rata-rata karyawan menghabiskan waktunya untuk menggunakan internet yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan sekitar satu jam sampai tiga jam per hari saat bekerja (Blanchard & Henle, 2008). Setengah dari jumlah karyawan yang mencapai 500 karyawan di Amerika mengaku untuk menggunakan internet yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya terkait info wisata sebesar 56%, belanja 52%, email pribadi 61%, perbankan 58%, dan info berita sebesar 81% (Soat, 2005). Survey menyatakan bahwa di sekitar 40% karyawan di Amerika mengakses internet tiap harinya, 88% diantaranya menggunakan internet yang tidak berhubungan dengan tujuan pekerjaannya, dan sebesar 66% karyawan mengakses internet rata-rata satu jam per harinya (Blanchard & Henle, 2008). Survey *online* yang dilakukan oleh SurfWatch di Amerika menunjukkan 90% karyawan mengakses internet untuk kesenangan pribadi dan 84% untuk berbalas pesan menggunakan email pribadi. SurfWatch juga menyebutkan kegiatan dari *cyberloafing* dapat menurunkan produktivitas hingga 40% (Lim, 2002).

Studi tentang *cyberloafing* yang pernah dilakukan di Indonesia menunjukkan karyawan rata-rata menghabiskan waktu satu jam per hari untuk mengakses internet

untuk kepentingan pribadi (Ardilasari & Frimanto, 2017). Aktivitas yang dilakukan seperti *browsing*, *facebook* atau *kaskus* (Ardilasari & Firmanto, 2017). Dengan semakin meningkatnya penggunaan *facebook* di Indonesia, beberapa PNS di berbagai wilayah cenderung lebih mengutamakan *facebook* daripada tugas kerja. Padahal saat jam kerja mestinya fasilitas yang tersedia digunakan untuk kepentingan kerja (“Larang *facebook* untuk PNS”, 2010). Survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2014 menunjukkan di Indonesia mayoritas pengguna internet bekerja sebagai pegawai/karyawan sebesar 65% (APJII, 2014). Di tahun 2018, persentase pengguna internet bekerja sebagai karyawan sebesar 87,5% dimana mereka gunakan untuk berkiriman pesan singkat (WA atau Line), Social media, mengisi waktu luang, dan mencari info pekerjaan (APJII, 2018).

*Cyberloafing* mungkin konstruktif ketika membantu untuk karyawan dan organisasi. Namun, itu bisa merusak ketika aktivitas *cyberloafing* tersebut mencegah karyawan menjadi produktif (Ozler & Polat, 2012). Banyak peneliti yang berpendapat bahwa perilaku *cyberloafing* adalah kegiatan pemborosan dan dapat membuka rahasia perusahaan. *Cyberloafing* dapat menyebabkan pengurangan produktivitas dan penggunaan sumber daya jaringan yang tidak efisien, sehingga menghasilkan perusahaan yang tidak kompetitif (Lieberman dkk., 2011). Menurut Lara dan Mesa (2011) menambahkan *cyberloafing* dapat memberikan masalah pada keamanan sistem informasi dan fungsi umum seperti lambatnya *bandwidth*, terkena *spyware* (virus komputer), dan penundaan tugas (dalam Ozler & Polat, 2012). Perilaku *cyberloafing* di Amerika terbukti memberikan kerugian pada perusahaan

sebesar 54 juta dollar setiap tahunnya akibat turunnya produktivitas karyawan (Conlin, 2000 dalam Zoghbi & Aristides, 2010). *Cyberloafing* bisa disebut juga *cyberslacking* termasuk salah satu bentuk dari *Deviant Workplace Behavior* (Lim V. , 2002), yaitu , dimana *cyberloafing* dianggap sebagai perilaku kontraproduktif yang membuat tingkat kinerja karyawan menurun.

Disisi lain, beberapa peneliti lainnya melaporkan hasil yang bertentangan bahwa mereka tidak percaya *cyberloafing* itu berdampak buruk dan bahkan tidak pantas. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Vitak dkk. (2011), terdapat efek positif *cyberloafing* seperti, penghilang rasa bosan, kelelahan, atau stres, kepuasan kerja atau kreativitas, meningkatkan kesejahteraan, pemulihan dan rekreasi, dan yang membuat karyawan senang. Dalam penelitian lainnya, Stanton (2002) menemukan bahwa karyawan yang sering menggunakan internet lebih puas terhadap pekerjaannya daripada yang jarang menggunakan internet. Terdapat juga hubungan yang positif antara manfaat produktivitas internet dengan aktivitas *cyberloafing* (Blanchard & Henle, 2008). *Cyberloafing* berfungsi sebagai “mainan di kantor” untuk menghilangkan stres kerja dan menginspirasi kreativitas karyawan (Ozler & Polat, 2012).

Terdapat banyak faktor yang menjadi pemicu munculnya *cyberloafing*. Banyaknya faktor tersebut diklasifikasikan menjadi tiga faktor, diantaranya faktor individual, faktor organisasional, faktor situasional (Ozler & Polat, 2012). Faktor pertama yakni faktor individual meliputi *personal traits*, persepsi dan sikap karyawan, kebiasaan dan kecanduan internet, data demografi karyawan, serta niat untuk terlibat, norma sosial, dan kode etik personal. Faktor situasional terkait

adanya fasilitas perusahaan seperti akses internet secara bebas yang memungkinkan adanya intensi seorang karyawan untuk memunculkan *cyberloafing* (Weatherbee, 2010). Faktor terakhir yakni organisasional, dimana faktor tersebut berasal dari dalam organisasi itu sendiri. faktor organisasional meliputi managerial support, pembatasan penggunaan internet, persepsi norma perilaku *cyberloafing* rekan kerja (*Perceived coworker cyberloafing norms*) serta sikap kerja karyawan terkait komitmen organisasi, kepuasan kerja karyawan, persepsi akan ketidakadilan organisasi, dan karakteristik pekerjaan.

Selain faktor yang sudah disebutkan, Blanchard dan Henle (2009) juga menemukan karyawan melakukan *cyberloafing* dikarenakan adanya pemicu dari stres kerja, peran yang tidak jelas (*role ambiguity*), dan konflik peran (*role conflict*) (dalam, Runing & Cahyadin, 2012). Stres merupakan hal yang sering muncul dan berhubungan dengan pekerjaan. Stres adalah kondisi dinamis ketika seseorang dihadapkan dengan peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan harapan seseorang dan yang hasilnya tidak pasti dan tidak penting (Robbins, 2005). Stres yang tinggi dan sering terjadi dapat menyebabkan tekanan darah tinggi, ketidakpuasan kerja, dan depresi (Blanchard & Henle, 2008). Menurut Lazarus dan folkman (dalam Bruin, 2006), ketika banyak karyawan mengalami stres saat bekerja, mereka cenderung mencari beragam cara untuk mengatasi atau mengurangi stres ditempat kerja, hal itu disebut dengan *coping*. *Coping* adalah metode mengelola segala tuntutan yang dianggap membebani atau melebihi kemampuan seseorang. *Cyberloafing* ini merupakan salah satu varian perilaku *coping stress* karyawan ditempat kerja (Blanchard & Henle, 2008). Perilaku

tersebut merupakan salah satu pelarian karyawan dari stres kerja untuk mengurangi emosi negatif karyawan. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Oravec yang berjudul “*Constructive approaches to Internet recreation in the workplace*” menjelaskan bahwa karyawan melakukan perilaku *cyberloafing* untuk menurunkan beban stres kerja mereka (Oravec, 2002). Penelitian lainnya, Fransiska (2018) tidak menemukan hubungan antara stres kerja dengan *cyberloafing*. Hasilnya bisa berarti karyawan yang terkena stres kerja mempunyai coping stres selain *cyberloafing*. Walaupun *cyberloafing* digunakan oleh karyawan untuk mengurangi stres kerja mereka, tetap saja hal itu tidak dibenarkan untuk melakukan *cyberloafing*. Karena perusahaan membayar mahal karyawan untuk meningkatkan produktivitas yang didapat. Karyawan yang melakukan *cyberloafing* bisa dikatakan pergi dari tugas yang seharusnya mereka kerjakan. Penelitian terkait pengaruh stres kerja terhadap *cyberloafing* dirasa masih kurang di Indonesia sehingga menarik perhatian untuk menggali lebih dalam terkait hal tersebut.

Dalam faktor pemicu *cyberloafing*, kepuasan kerja termasuk salah satu dari faktor organisasional. Kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk individu yang bekerja di setiap tingkatan organisasi. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah kondisi emosional seseorang yang bersifat positif dalam artian menyenangkan yang berasal dari hasil penilaian kerja. Konsep ini pada dasarnya mengacu pada beberapa aspek dari pekerjaan yang berpengaruh pada kepuasan seseorang. Hal tersebut termasuk dengan gaji yang diberikan oleh perusahaan, kondisi pekerjaan, sikap *coworker* atau atasan, perjalanan karir seseorang maupun aspek internal dalam diri seorang pekerja (Locke, dalam Arnold, 2005). Kepuasan

kerja memiliki peran yang sangat penting bagi kinerja dan kesejahteraan karyawan dan organisasi dalam hal produktifitas, efesiensi, hubungan, ketidakhadiran dan *turnover* karyawan (Inuwa, 2015).

Dalam penelitian Abraham (2012), kepuasan kerja merupakan awal dari *employee engagement* (keterlibatan karyawan) dimana ketika karyawan merasa puas dan terlibat akan memberikan yang terbaik pada pekerjaannya. Menurut Robbins dan Judge (2013), karyawan yang tidak merasa puas akan lingkungan kerja mereka akan melakukan hal lain, salah satunya *cyberloafing*. Studi yang dilakukan Mahatanankoon (2002) menjelaskan karyawan yang yang merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka, akan lebih sering melakukan aktivitas yang tidak berhubungan dengan pekerjaan sehingga menimbulkan efek negatif pada kinerja kerja mereka. Woon dan Pee (2004) menjelaskan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi akan berpotensi untuk memunculkan penyalahgunaan internet pada karyawan, karena penyalahgunaan internet pada saat jam kerja dianggap sebagai bentuk keuntungan untuk meringankan beban kerja mereka saat bekerja. Walau begitu terdapat juga beberapa karyawan yang melakukan *cyberloafing* tanpa menurunkan kinerja atau merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka (Messarra dkk., 2011).

Kepuasan kerja diprediksi dapat mempengaruhi pengaruh stres kerja terhadap *cyberloafing*, dimana dengan kepuasan kerja mampu untuk melemah atau menguatkan pengaruh stres kerja terhadap perilaku *cyberloafing* yang muncul pada karyawan. Robbins dan Judge (2013) menjelaskan karyawan yang merasa puas akan lebih sering menceritakan hal positif dan saling bantu terhadap sesama rekan

kerja. Menurut Spector (1997) orang yang merasa puas dengan pekerjaannya jika gaji yang ia dapatkan sesuai dengan hasil kerja, kesempatan untuk naik jabatan, atasan yang memusatkan perhatian kepada karyawan, mendapatkan tunjangan tambahan yang adil dan sebanding, penghargaan terhadap hasil kerja, alur birokrasi yang jelas dan beban kerja yang tidak berlebihan, hubungan rekan kerja yang menyenangkan dan rukun, pekerjaan itu sendiri, dan kelancaran komunikasi dalam perusahaan terkait tugas dan lain-lain. Sehingga ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya mereka akan melakukan yang terbaik pada pekerjaannya (Abraham, 2012).

Ketika karyawan memiliki tingkat kepuasan tinggi, karyawan akan bercerita kepada atasannya untuk mengekspresikan stres kerja yang mereka rasakan kepada atasan mereka ketimbang melakukan *cyberloafing*. Hal ini dapat dijelaskan dari salah satu aspek kepuasan kerja Spector (1997) yaitu aspek supervisi, karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya karena atasan bersikap mendukung, penuh perhatian, hangat dan bersahabat, memberi pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, mendengar pendapat dari bawahan, dan memusatkan perhatian kepada karyawan. Menurut Robbins dan Judge (2013), karyawan yang tidak merasa puas akan lingkungan kerja mereka akan melakukan hal lain, salah satunya *cyberloafing*. Studi yang dilakukan Mahatanankoon (2002) menjelaskan karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka, akan lebih sering melakukan aktivitas yang tidak berhubungan dengan pekerjaan. Sehingga ketika karyawan merasa stres dan tidak puas dengan pekerjaannya, justru akan meningkatkan perilaku *cyberloafing* itu semakin muncul. Sehingga dalam penelitian ini kepuasan kerja

bekerja sebagai variabel yang memoderatori pengaruh *work stress* terhadap *cyberloafing* pada karyawan. Seperti yang dijelaskan oleh Fransiska (2018) yang menyatakan terdapat coping stres selain *cyberloafing* pada karyawan, hal ini bisa berarti kepuasan kerja dapat menjadi pengganti pelarian stres kerja karyawan terhadap *cyberloafing*.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Menurut (Lim V. , The IT way of loafing on the job: *cyberloafing*, *neutralizing*, and *organizational justice*, 2002) *cyberloafing* diidentifikasi sebagai perilaku dari karyawan yang secara sadar menggunakan akses internet milik perusahaan dimana ia bekerja yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya namun dilakukannya pada saat jam kerja karyawan tersebut. *Cyberloafing* memberikan dampak negatif bagi perusahaan khususnya bagi perusahaan yang menyediakan fasilitas internet secara bebas. Beberapa dampak negatif yang dialami oleh organisasi meliputi adanya tindakan disiplin, penghentian atau hilangnya karyawan, pelanggaran kerahasiaan perusahaan dan hilangnya reputasi atau privasi pribadi, tanggung jawab pribadi dan organisasi dan biaya hukum yang terkait, serta miliaran dolar yang hilang dalam produktivitas (Weatherbee, 2010). *Cyberloafing* dapat mengakibatkan penurunan produktivitas dan efisien penggunaan sumber daya jaringan, mengakibatkan sebuah organisasi tidak kompetitif (Lieberman B, Seidman, McKenna, & Buffardi, 2011).

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya meneliti tentang *cyberloafing* yang berhubungan dengan stres kerja seseorang. Beberapa penelitian

mengungkapkan bahwa mereka memandang bahwa penggunaan internet diluar pekerjaan terkait dengan tujuan sebagai bentuk manfaat sampingan yang dapat membantu meringankan beban kerja (Woon & Pee, 2004). Oravec (2002) menunjukkan bahwa untuk mengatasi stres, karyawan dapat menggunakan *cyberloafing* untuk menenangkan pikiran mereka. penelitian lainnya tidak membenarkan hal diatas Dalam beberapa penelitian, perilaku *cyberloafing* dalam jam kerja tidak ditemukan hubungan dengan stres kerja. Penelitian yang dilakukan Fransiska (2018) tidak menemukan hubungan antara stres kerja dengan *cyberloafing*. Hasilnya bisa berarti karyawan yang terkena stres kerja mempunyai coping stres selain *cyberloafing*.

Kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk individu yang bekerja di setiap tingkatan organisasi. Dalam penelitian Abraham (2012), kepuasan kerja merupakan awal dari *employee engagement* (keterlibatan karyawan) dimana ketika karyawan merasa puas dan terlibat akan memberikan yang terbaik pada pekerjaannya. Menurut Robbins dan Judge (2013), karyawan yang tidak merasa puas akan lingkungan kerja mereka akan melakukan hal lain, salah satunya *cyberloafing*. Menurut Messarra (2011), terdapat juga beberapa karyawan yang melakukan *cyberloafing* tanpa menurunkan kinerja atau merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja diprediksi dapat mempengaruhi pengaruh stres kerja terhadap *cyberloafing*, dimana dengan kepuasan kerja mampu untuk melemah atau menguatkan pengaruh stres kerja terhadap perilaku *cyberloafing* yang muncul pada karyawan. Ketika karyawan memiliki tingkat kepuasan tinggi, karyawan akan

bercerita kepada atasannya untuk mengekspresikan stres kerja yang mereka rasakan kepada atasan mereka ketimbang melakukan *cyberloafing*. Hal ini dijelaskan dari salah satu aspek kepuasan kerja spector (1997) yaitu, karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya karena atasan bersikap mendukung, penuh perhatian, hangat dan bersahabat, memberi pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, mendengar pendapat dari bawahan, dan memusatkan perhatian kepada karyawan. Menurut Robbins dan judge (2013), karyawan yang tidak merasa puas akan lingkungan kerja mereka akan melakukan hal lain, salah satunya *cyberloafing*. Sehingga ketika karyawan merasa stres dan tidak puas dengan pekerjaannya, justru akan meningkatkan perilaku *cyberloafing* itu semakin muncul.

Dari hal tersebut, urgensi penelitian ini berfokus untuk mengetahui pengaruh yang terjadi antara *work stress* terhadap *cyberloafing* yang dimoderatori oleh *job satisfaction* pada karyawan di Surabaya.

### **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah yang akan penulis teliti dalam penelitian ini adalah Perilaku *cyberloafing*, stres kerja, kepuasan kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan yang bekerja di Surabaya. Batasan-batasan yang ada berguna untuk memfokuskan dan tidak menyimpang dari masalah yang diangkat oleh penulis.

#### **1.3.1. *Cyberloafing***

*Cyberloafing* merupakan suatu perilaku dari karyawan yang bersifat menyimpang terkait dengan penggunaan waktu kerja untuk mengakses internet

yang bertujuan untuk kepentingan pribadi dan tidak berhubungan dengan pekerjaannya (Lim, 2002).

### **1.3.2. Stres Kerja**

*Work stress* sebagai keadaan tidak nyaman secara psikologis yang dihasilkan atas penilaian subjektif individu mengenai tuntutan yang dirasakan dari tempat kerja melebihi kemampuan individu untuk berhasil memenuhi tuntutan tersebut (Bruin, 2006).

### **1.3.3. Kepuasan Kerja**

*Job satisfaction* sebagai suatu perasaan positif dari individu atas pekerjaannya yang didapatkan dari hasil evaluasi terhadap karakteristik kepuasan itu sendiri. Perasaan positif yang dimaksud adalah perasaan senang dan nyaman akibat dari terpenuhinya harapan individu akan pekerjaannya (Robbins & Judge, 2013).

### **1.3.4. Karyawan**

Individu yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya) dengan mendapat gaji (upah).

## **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka merumuskan masalah yang akan diteliti. Berikut beberapa pertanyaan yang akan dijawab dalam penelitian ini:

1. Apakah variabel moderator dari kepuasan kerja memperkuat atau memperlemah pengaruh stres kerja terhadap *cyberloafing*?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris, untuk melihat pengaruh stres kerja terhadap *cyberloafing* yang dimoderatori oleh kepuasan kerja pada karyawan di Surabaya.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam bidang Psikologi Industri Organisasi mengenai *cyberloafing* dan kaitannya dengan stres kerja dan kepuasan kerja sebagai variabel moderator.
2. Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan rujukan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait tingkat stres dan kepuasan kerja karyawan di Surabaya dan frekuensi *cyberloafing* saat bekerja.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membentuk upaya dalam mengurangi *cyberloafing*.