

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi internet menjadikannya hal yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan masyarakat sehari-hari. Internet menjelma menjadi suatu kebutuhan bagi setiap lapisan masyarakat. Terlebih saat ini, masa-masa sulit yang diakibatkan Covid-19 membuat internet semakin naik daun disemua kalangan baik bagi pegawai pemerintahan, masyarakat umum, pelajar dan mahasiswa maupun karyawan diperusahaan swasta. Hal ini karena dampak positif penggunaan internet yang mampu memudahkan seseorang untuk mengakses informasi secara *up-to-date*, membantu menyelesaikan pekerjaan agar lebih efektif dan efisien, serta di lingkungan pemerintahan keberadaan fasilitas internet dapat membangun pelayanan berbasis teknologi kepada masyarakat sehingga dapat menekan waktu dan menghemat anggaran. Meskipun begitu penggunaan internet juga memiliki dampak negative, diantaranya yaitu seseorang yang menggunakan internet dapat melalaikan kewajibannya dalam menjalankan tugas. Perilaku penggunaan internet yang dilakukan pegawai pada waktu jam kerja dengan tujuan bukan untuk kepentingan pekerjaan disebut dengan perilaku *cyberloafing*.

Herdiati (2015 : 180) menerangkan bahwa Perilaku *Cyberloafing* adalah perilaku penggunaan internet oleh pekerja selama jam kerja untuk keperluan individu secara pribadi yang tidak berhubungan dengan pekerjaan. Tujuannya Lim (dalam Hunik, 2012 : 92) menjelaskan bahwa perilaku *cyberloafing* dilakukan untuk menghindari tugas dan menghilangkan kebosanan. Adapun contoh dari perilaku *cyberloafing* ditempat kerja yaitu mengakses media sosial seperti *facebook*, *twitter*,

ataupun *Instagram*. Berbalas *email* secara pribadi, bermain *game online*, kemudian melakukan *online shopping* melalui *market digital*, *streaming youtube*, mengunduh musik serta menonton film.

Ketika penulis melakukan observasi di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang, penulis melihat beberapa pegawai yang melakukan aktivitas *cyberloafing* ketika sedang melakukan pekerjaannya. Diantaranya ada yang sedang mendengarkan musik melalui *youtube*, serta ada yang sedang mengakses media sosial.

Adapun tingkat perilaku *cyberloafing* pada pegawai di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang berdasarkan pra survey yang peneliti lakukan kepada 30 pegawai dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Hasil Kuisisioner Pra Survei mengenai perilaku Cyberloafing di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang

No	Pernyataan	Jawaban (%)					JLH PGW	(%)
		STS	TS	R	S	SS		
1	Saya sering menggunakan wi-fi kantor diluar kepentingan pekerjaan selama jam kerja.	13,3%	23,3%	6,6%	53,3%	3,3%	30	100
2	Saya sering menggunakan handphone diluar kepentingan selama jam kerja	10%	26,6%	6,6%	53,3%	3,3%	30	100

Sumber : Hasil Olah Data Kuisisioner Sementara

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa aktivitas *cyberloafing* di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman secara keseluruhan cukup tinggi. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pegawai yang cenderung memberikan jawaban setuju bahwa mereka sering mengakses sosial media selama jam kerja dan mereka sering menggunakan *handphone* diluar kepentingan pekerjaan selama jam kerja.

Ozler dan Polat (2012 : 5-12) menjelaskan, terdapat tiga faktor yang menyebabkan seseorang melakukan *cyberloafing*, diantaranya yaitu faktor individual, faktor organisasi, dan faktor situasional. Namun dalam penelitian ini penulis hanya meneliti mengenai faktor situasional dan faktor organisasi. Hal ini karena faktor situasional dan faktor organisasi memiliki nilai yang cukup signifikan dalam penelitian yang dilakukan Dwi Hurriyati yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku *Cyberloafing* Pada Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Palembang” pada tahun 2017.

Adapun faktor situasional yang mempengaruhi perilaku *cyberloafing* diantaranya adalah stress kerja dan lingkungan kerja. Stress kerja tersebut menyangkut *role ambiguity*, *role overload*, dan *role conflict*. *Role ambiguity* adalah sebuah keadaan dimana pegawai tidak mengetahui perannya, apa yang harus ia lakukan, serta ia tidak memiliki gambaran bagaimana cara merealisasikan harapan yang telah diberikan dalam melaksanakan pekerjaannya. *Role Overload* adalah kondisi dimana pegawai memiliki beban pekerjaan yang melampaui kesanggupannya dalam hal waktu ataupun kuantitas. *Role Conflict* adalah situasi dimana pegawai dihadapkan dengan tuntutan-tuntutan yang bertentangan ditempat

kerja seperti tuntutan kerja sama dengan pegawai lain, kebijakan instansi dan kewajiban kerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Herdiati pada tahun 2015 dengan judul “Pengaruh Stressor Kerja Dan Persepsi Sanksi Organisasi Terhadap Perilaku *Cyberloafing* Di Universitas Jember” stressor kerja secara bersama-sama menunjukkan adanya pengaruh terhadap perilaku *cyberloafing*.

Tabel 1.2 berikut adalah hasil survey yang penulis lakukan kepada 30 pegawai yang menggambarkan tingkat stress kerja yang ada di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang.

Tabel 1.2 Hasil Kuisisioner pra Survei mengenai stress kerja di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang

No	Pernyataan	Jawaban (%)					JLH PGW	(%)
		STS	TS	R	S	SS		
1	Saya merasa tugas yang diberikan oleh pimpinan terlalu banyak.	6,6%	26,6%	-	56,6%	10%	30	100
2	Saya merasa jenuh dengan rutinitas pekerjaan	6,6%	30%	-	50%	13,3%	30	100
3	Saya merasa tugas yang diberikan kepada saya tidak jelas.	6,6%	33,3%	-	53,3%	6,6%	30	100

Sumber : Hasil Olah Data Kuisisioner Sementara

Berdasarkan tabel 1.2, tanggapan yang diberikan oleh responden menunjukkan bahwa terdapat stress kerja yang terjadi ditempat kerja. stress kerja ini terjadi karena beban yang diberikan terlalu banyak, jenuh terhadap rutinitas pekerjaan yang dilakukan serta definisi tugas yang diberikan tidak jelas. Sesuai hasil penelitian Herdiati bahwa apabila semua stressor kerja dirasakan oleh pegawai, maka tingkat stress pegawai akan semakin tinggi. Tingkat stress yang tinggi akan mendorong pegawai untuk melakukan coping stress, salah satunya dengan *bercyberloaf*.

Selain itu faktor situasional lainnya yaitu lingkungan kerja. Menurut Saydam (dalam Rahmawanti, 2014 : 2) lingkungan kerja merupakan keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pekerjaan itu sendiri. Lingkungan kerja terbagi kedalam dua kategori yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Sedarmayanti (dalam Rahmawanti, 2014 : 3) menjelaskan bahwa lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi kerja karyawan baik secara langsung dan tidak langsung. Siagian (dalam Sihaloho, 2019 : 276) menyatakan yang termasuk lingkungan kerja fisik yaitu bangunan tempat kerja, peralatan kerja yang memadai, fasilitas dan tersedianya sarana angkut. Selanjutnya Sedarmayanti (dalam Rahmawanti, 2014 : 3) mendefinisikan lingkungan kerja non fisik sebagai semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja baik itu hubungan dengan atasan ataupun dengan sesama rekan kerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Ria Benedita pada tahun 2018 dengan judul “Pengaruh Beban Kerja, Peran Ganda dan Lingkungan Kerja Terhadap perilaku cyberloafing Pegawai (Studi Kasus Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan”. Adapun penelitian ini menerangkan bahwa lingkungan kerja secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku *cyberloafing*. Berlandaskan hal tersebut penulis kembali melakukan pra survey kepada 30 pegawai yang mana hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.3 Hasil Kuisisioner pra Survei mengenai lingkungan kerja di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang

No	Pernyataan	Jawaban (%)					JLH PGW	(%)
		STS	TS	R	S	SS		
1	Fasilitas yang disediakan seperti wifi sangat memadai.	13,3%	26,6%	3,3%	43,3%	13,3%	30	100
2	Sering terjadi konflik antar sesama rekan kerja	10%	16,6%	-	66,6%	6,6%	30	100

Sumber : Hasil Olah Data Kuisisioner Sementara

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa lingkungan kerja di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang memicu terjadinya perilaku cyberloafing. Hal ini disebabkan fasilitas wi-fi yang memadai serta konflik yang sering terjadi antar sesama rekan kerja. konflik yang terjadi antar sesama rekan kerja menyebabkan pegawai satu dengan pegawai lainnya tidak saling berbincang.

Alih-alih berbicara dengan rekan kerja, seorang pegawai akan lebih memilih berselancar dimedia sosial dan melakukan perilaku *cyberloafing*.

Faktor terakhir yang menjadi penyebab munculnya perilaku *cyberloafing* adalah faktor organisasi. Ozler dan Polat (2012 : 8-11) menguraikan faktor organisasi itu sendiri terdiri dari pembatasan penggunaan internet (*restriction on internet use*), hasil yang diharapkan (*outcomes*), dukungan manajerial (*managerial support*), pandangan rekan kerja yang lain terkait perilaku *cyberloafing* (*perceived coworker cyberloafing norms*), sikap kerja karyawan (*employee job attitudes*) dan karakteristik pekerjaan (*job characteristics*). Berhubungan dengan pembatasan penggunaan internet, jika peraturan seperti ini terdapat disuatu instansi maka secara langsung dapat mempengaruhi perilaku *cyberloafing* itu sendiri. Begitu pula dengan dukungan manajerial, karena seperti yang kita ketahui bahwa saat ini segala lini pekerjaan diupayakan berbasis teknologi sehingga para atasan akan mendukung pegawainya untuk mengakses internet terkait urusan pekerjaan, tanpa disadari dukungan manajerial ataupun kepercayaan yang terlalu berlebihan akan disalahgunakan oleh para pegawai. Berhubungan dengan pandangan rekan kerja terhadap perilaku *cyberloafing*, ketika orang-orang disuatu instansi menganggap bahwa perilaku *cyberloafing* adalah hal yang biasa dilakukan maka perilaku ini akan menjadi sebuah rutinitas. Hal-hal yang diuraikan diatas diasumsikan sebagai suatu bentuk budaya organisasi. Walter R. Freytag (dalam Jauhari, 2014 : 187) menjelaskan bahwa budaya organisasi adalah asumsi serta nilai yang ada di suatu instansi yang mana

kemudian asumsi dan nilai ini membentuk pola perilaku tertentu di organisasi tersebut.

Di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang sendiri, tidak ada aturan mengenai pembatasan penggunaan internet. Serta para pegawai disana menganggap bahwa penggunaan internet ditempat kerja merupakan hal yang bisasa. Hal tersebut jelas membuat kemungkinan perilaku *cyberloafing* semakin sering dilakukan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lasti Yossi pada tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh *Locus Of Control*, Peraturan Tentang Penggunaan Internet, Dan Norma Yang Berlaku Pada Rekan Kerja Serta Pimpinan Terhadap Perilaku *Cyberloafing* Pada Karyawan Universitas Dharma Andalas” kedua indikator budaya organisasi yang terdapat pada jurnal tersebut yaitu berupa peraturan, norma yang berlaku pada rekan kerja berpengaruh terhadap perilaku *cyberloafing*. Untuk melihat budaya organisasi di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang, maka penulis melakukan pra survey kepada 30 pegawai sebagai responden. Yang mana hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.4 sebagai berikut :



Tabel 1.4 Hasil Kuisisioner Pra Survei mengenai Budaya Organisasi di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang

No	Pernyataan	Jawaban (%)					JLH	(%)
		STS	TS	R	S	SS	PGW	
1	Saya merasa tidak diawasi oleh pimpinan ketika sedang bekerja	6,6%	23,3%	16,6%	50%	3,3%	30	100
2	Instansi tempat saya bekerja menghargai kebebasan setiap individu dalam hal mengakses internet.	6,6%	-	13,3%	66,6%	13,3%	30	100

Sumber : Hasil Olah Data Kuisisioner Sementara

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat bahwa budaya organisasi yang ada di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang dapat menyebabkan munculnya perilaku *cyberloafing*. Hal ini karena tidak adanya pengawasan terkait penggunaan internet serta instansi yang sangat menghargai kebebasan setiap individu dalam hal mengakses internet.

Dari uraian diatas maka penulis bermaksud untuk menguji seberapa besar pengaruh stress kerja, lingkungan kerja dan budaya organisasi terhadap perilaku *cyberloafing* pegawai yang bekerja di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang baik pegawai yang berstatus PNS maupun pegawai Non-PNS serta menuangkannya dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh**

Stress Kerja, Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Perilaku *Cyberloafing* Pada Pegawai Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Deli Serdang”

1.2 Identifikasi Masalah

Hasil analisis teori dan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perilaku *cyberloafing* dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain faktor individual, faktor organisasi faktor situasional dan faktor seberapa besar pengawasan dalam rangka penekanan perilaku *cyberloafing*. Semua faktor yang mempengaruhi perilaku *cyberloafing* tersebut dikaji sesuai dengan teori dan variabel yang dianalisis menjadi sebuah model pengukuran. Idealnya pengukuran perilaku *cyberloafing* ini dilakukan untuk membantu mencegah focus pegawai yang terpecah antara berselancar di internet dan melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan hal tersebut beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini antara lain :

1. Berdasarkan survey yang peneliti lakukan, terdapat aktivitas *cyberloafing* yang cukup tinggi pada pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang.
2. Berdasarkan survey yang peneliti lakukan, stress kerja yang dirasakan pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang cukup tinggi, sehingga menyebabkan pegawai melakukan perilaku *cyberloafing*.
3. Berdasarkan survey yang peneliti lakukan, lingkungan kerja di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang kurang baik, sehingga menyebabkan pegawai melakukan perilaku *cyberloafing*.

4. Berdasarkan survei yang peneliti lakukan, budaya organisasi di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang menyebabkan pegawai melakukan perilaku *cyberloafing*.

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut selanjutnya dapat diidentifikasi permasalahan mendasar dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh antar faktor-faktor penentu perilaku *cyberloafing* dan bagaimana keterkaitan antar faktor-faktor tersebut.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan uraian tersebut diatas, penelitian tentang perilaku *cyberloafing* difokuskan pada pengukuran dengan faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu stress kerja, lingkungan kerja dan budaya organisasi.

1.4 Perumusan Masalah

Masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap perilaku *cyberloafing* pada pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap perilaku *cyberloafing* pada pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap perilaku *cyberloafing* pada pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang?

4. Apakah stress kerja, lingkungan kerja dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap perilaku *cyberloafing* pada pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Deli Serdang?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap perilaku *cyberloafing*.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap perilaku *cyberloafing*.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap perilaku *cyberloafing*.
4. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja, lingkungan kerja dan budaya organisasi terhadap perilaku *cyberloafing*.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi instansi, instansi dapat lebih memperhatikan stress kerja yang dirasakan pegawai akibat adanya tuntutan kerja yang berlebihan, sehingga salah satu pelarian dari pegawai tersebut adalah melakukan perilaku *cyberloafing*, selain itu agar instansi dapat memperhatikan bagaimana lingkungan kerja dan budaya organisasi dapat menimbulkan perilaku *cyberloafing*.

- b. Bagi peneliti lain, sebagai bahan referensi dan pembanding dalam melakukan penelitian tentang perilaku *cyberloafing* dengan menggunakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhinya.
 - c. Bagi penulis, selain sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen, penelitian ini juga sebagai penambah wawasan dan pengetahuan. Agar semisal didunia kerja dihadapkan dengan persoalan yang sama, peneliti dapat mengatasinya.
2. Manfaat teoritis, dalam bidang manajemen sumber daya manusia, penelitian ini diharapkan mampu memberi sumbangsih dalam perkembangannya, khususnya yang terkait dengan stress kerja, lingkungan kerja, budaya organisasi dan perilaku *cyberloafing*.