

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Revolusi industri pada era 4.0 terjadi pada tahun 2010an yang ditandai dengan adanya robot pintar, super komputer, kendaraan tanpa pengemudi, perkembangan neuroteknologi serta *editing genetic* melalui rekayasa intelegensia dan *internet of thing* sebagai pusat pergerakan dan konektivitas manusia dan mesin (Schwab, 2016). Negara-negara terutama lapisan masyarakat di Indonesia didorong era revolusi industri 4.0 agar beradaptasi dengan berbagai perubahan-perubahan besar. Sama seperti Indonesia, pemerintah memiliki kewajiban untuk menyiapkan angkatan kerja yang produktif, kompetitif merupakan strategi *making* Indonesia 4.0, yaitu generasi milenial (Lies, 2019). Lebih lanjut kita ketahui bahwa generasi milenial tidak dapat terlepas dari teknologi, oleh karena itu di harapkan generasi milenial harus siap menghadapi tantangan yang terjadi pada era 4.0 (Nuraini, 2019).

Generasi milenial atau yang biasa disebut generasi Y adalah generasi yang lahir antara tahun 1980 hingga 2000 merupakan seperempat populasi dunia saat ini dan juga yang mendominasi total dari keseluruhan penduduk Indonesia, yang bahkan merupakan kelompok terbesar dari semua tenaga kerja (Pratiwi, 2019). Diperkirakan pada tahun 2025 generasi milenial akan mengisi tiga perempat jumlah angkatan kerja (Rahma, 2019). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), total jumlah penduduk di Indonesia yang berusia dari 20 tahun sampai 40 tahun pada tahun 2020 diperkirakan 25,87% dari total penduduk Indonesia yang hampir mencapai 271 juta jiwa atau sekitar 71 juta jiwa. Rasio tersebut lebih besar dari

rasio generasi X yang sebesar 21,88% atau sekitar 50 juta jiwa dan generasi *baby boomer* yang hanya tinggal 11,56% atau sekitar 30 juta jiwa saja (Badan Pusat Statistik, 2021).

Berdasarkan data diatas bisa dikatakan bahwa Indonesia memasuki era bonus demografi yang terjadi akibat perubahan struktur usia penduduk yang digambarkan dengan menurunnya rasio perbandingan antara jumlah penduduk yang produktif dengan usia 15-64 tahun dengan jumlah penduduk non produktif yang berusia 15-65 tahun. Indonesia diprediksi akan mengalami masa bonus demografi pada tahun 2020-2035 dan akan mengalami puncaknya di tahun 2028-2030. Generasi milenial memiliki peran dominan dalam era bonus demografi karena generasi milenial sebagai penduduk terbesar dan merupakan asset bangsa yang mampu membawa bangsa Indonesia menuju arah pembangunan yang lebih maju dan dinamis (Deloitte, 2019).

Generasi millennial merupakan generasi yang fleksibel terhadap hal-hal baru serta segala kemungkinan yang mungkin terjadi, sehingga generasi ini sering digambarkan sebagai generasi yang nyaman beradaptasi dengan perubahan (Choi et al., 2013). Menurut (Kilber et al., 2014) memaparkan bahwa terdapat beberapa isu dari sejumlah pandangan ahli, jurnalis, maupun akademisi, isu-isu tersebut diantaranya yakni: pertama generasi ini memiliki kecenderungan akan kecanduan internet, kedua kecenderungan kurang dalam keterampilan sosial, ketiga kenderungan tidak memiliki waktu untuk berolahraga ataupun melakukan kegiatan sehat lainnya, keempat generasi ini memiliki kecenderungan sulit dalam mengambil keputusan, kelima kecenderungan tidak memiliki rasa malu, keenam generasi ini

cenderung kasar, ketujuh millennial memiliki kecenderungan perilaku mencuri, kedelapan kecenderungan memiliki sikap narsistik, kesembilan millennial memiliki kecenderungan kurang akan etika kerja dan akan menjadi karyawan yang buruk saat bekerja, dan terakhir kecenderungan memiliki sikap tidak peduli serta memiliki sikap untuk mengintimidasi orang lain secara *online*.

Menurut Kay, dkk (2009) menyatakan bahwa pada saat ini penggunaan internet sudah menjadi kebutuhan yang sulit untuk dipisahkan dari berbagai kehidupan kerja manusia. Akibatnya hampir semua pekerjaan memerlukan yang namanya internet untuk mengefektifkan dan mengefesiensikan hasil dari pekerjaan yang dilakukan seperti dalam menyebarkan informasi yang lebih cepat serta mendapat informasi yang lebih *up to date*. (Kumar Gupta & Sharma, 2015) memaparkan bahwa dengan adanya internet didalam organisasi ataupun perusahaan dapat memudahkan serta menurunkan beban pekerjaan perusahaan, meminimalisir waktu untuk terbuang dan membuat pelayanan yang diberikan lebih efisien, karena banyak perusahaan yang memberikan bentuk pelayanan kepada konsumen melalui internet.

Berdasarkan hasil survei nasional yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2020) mengungkap bahwa lebih dari setengah penduduk Indonesia kini telah terhubung internet. Survei yang dilakukan sepanjang 2019-2020 menunjukkan bahwa 196.71 juta orang Indonesia telah terhubung internet atau sekitar 73.7% dari total jumlah penduduk di Indonesia. Jika dibandingkan dengan survei yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) tahun 2018 menunjukkan bahwa hanya ada sekitar

171.17 juta orang pengguna internet atau sekitar 64.8%. Oleh karena itu dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan sebanyak 8.9% atau sekitar 25.54 juta orang pengguna internet di Indonesia. Data penggunaan internet berdasarkan konten internet hiburan yang paling sering dikunjungi menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Jaringan Internet Indonesia (2020) adalah menonton video *online* sebesar 49,3% serta konten media social yang paling sering dikunjungi yakni Facebook sebesar 65.8%.

Menurut Asosiasi Penyedia Jaringan Internet Indonesia, (2019) Perangkat yang paling banyak digunakan untuk mengakses internet yaitu Smartphone sebesar 93,9%. Sedangkan pada tingkat profesi terbanyak adalah pekerja atau wiraswasta, guru dan penjual *online* shop sebesar 100%, kemudian karyawan swasta sebesar 85,7%, karyawan kontrak sebesar 81,3%. Data tersebut menunjukkan bahwa semakin meningkatnya penggunaan Facebook di Indonesia yang salah satunya membuat karyawan dengan berbagai jabatan memiliki kecenderungan untuk lebih mengutamakan Facebook daripada tugas kerja. Kemudian menurut (Yudhianto, 2017) menyatakan bahwa pengguna internet di Indonesia didominasi oleh generasi millennial dan generasi Z, yakni generasi yang lahir di Era Digital, yakni *smartphone* dan belanja *online* sudah menjadi bagian dari keseharian kehidupan mereka.

Berdasarkan kasus diatas dapat dilihat bahwa penyalanggunaan internet ditempat kerja sering terjadi sehingga hal tersebut menjadi salah satu masalah yang harus dihadapi oleh perusahaan yang memberikan fasilitas internet bagi karyawannya (Johnson & Kulpa, 2007). Hal tersebut juga dapat menjadikan

karyawan lalai dalam menjalankan kewajiban pekerjaannya dengan tujuan bukan untuk kepentingan organisasi melainkan untuk menghindari tugas, menghilangkan kebosanan. Maka perilaku tersebut disebut dengan perilaku *Cyberloafing*.

Perilaku *Cyberloafing* mengacu pada penggunaan internet organisasi oleh karyawan untuk mengakses dan mengirim email pada saat jam kerja dengan tujuan yang tidak terkait pekerjaan (Lim, 2002). *Cyberloafing* atau biasa disebut juga *Cyber-slacking* merupakan salah satu perilaku menyimpang ditempat kerja yang menggunakan 'status karyawannya' untuk mengakses internet dan email selama jam kerja untuk tujuan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan (Lim, 2002).

Menurut (Blanchard & Henle, 2008) perilaku *Cyberloafing* merupakan penggunaan akses internet dan penggunaan email oleh karyawan yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan. *Cyberloafing* merupakan kegiatan penggunaan internet yang berkaitan dengan hobi karyawan dan bebbagai hiburan lainnya pada jam kerja (Permatasari, 2010). Contohnya seperti mengakses situs social (*Facebook, Instagram, Twitter*), membaca berita, mengirim dan menerima email pribadi, game onLine, onLine shopping, menonton video, mengunduh file atau music, dan kegiatan lainnya yang tidak ada kaitannya dengan tugas dan pekerjaan.

Menurut (Lim & Teo, 2005) *Cyberloafing* dibagi menjadi dua aspek, yaitu: (*email Activities*), tipe *Cyberloafing* ini mencakup segala bentuk aktivitas email untuk kepentingan pribadi, seperti menerima, memaksa, dan mengirimkan surat elektronik personal disaat jam kerja dan (*Browsing Activities*) tipe *Cyberloafing* ini mencakup segala kegiatan menjelajahi beberapa situs web tersebut antara lain situs web yang tidak berhubungan dengan investasi, hiburan, dan olahraga.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ardilasari & Firmanto, 2017) menyatakan bahwa sejumlah studi di Indonesia menunjukkan bahwa rata-rata karyawan menguras waktu kerja mereka hingga satu jam per hari hanya untuk mengakses internet yang tidak berkaitan dengan pekerjaan. Aktivitas yang dilakukan pun beragam yakni seperti melakukan *Browsing* facebook ataupun mengunjungi website berita, dll. Oleh karena itu berarti waktu satu bulan seorang karyawan dapat melakukan korupsi waktu kerjanya hingga 20 jam lebih (1 jam x 20 hari kerja) atau sama dengan 2,5 hari penuh (Antariksa, 2012). Diselaraskan dengan kasus diatas, penelitian yang dilakukan oleh (Herdiati et al., 2015) menyatakan bahwa lebih dari 50% karyawan administrasi melakukan *Cyberloafing* ditempat kerja. Karyawan rata-rata menghabiskan waktu 1 jam untuk melakukan *Cyberloafing*.

Untuk mengungkap kondisi adanya *cyberloafing* di tempat kerja peneliti melakukan wawancara menggunakan angket secara *online* yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 27 Oktober 2020 – 02 November 2020 melalui situs *Google Form* dengan 10 karyawan millennial yang sudah bekerja. Hasil angket *online* menunjukkan bahwa hampir semua karyawan menggunakan internet Perusahaan tempat kerjanya untuk keperluan pribadi disaat jam kerja sehingga memperlihatkan adanya tanda-tanda perilaku *Cyberloafing*. Aktivitas yang dilakukan pun beragam seperti menonton youtube, membuka website tertentu (*Browsing*), mengecek & mengirimkan email pribadi, membuka *e-commerce*, bermain social media seperti facebook, *Instagram*, dan lain-lain.

Dari beberapa aktivitas diatas sudah menunjukkan bahwa karyawan memperlihatkan aktivitas yang mereka lakukan sesuai dengan aspek-aspek *Cyberloafing* yakni aspek *Browsing* dan aspek *Emailing*. Hampir semua karyawan melakukan aktivitas tersebut secara terang-terangan dengan alasan bahwa mereka memiliki waktu luang serta tidak adanya larangan tertentu mengenai penggunaan internet Perusahaan untuk kebutuhan pribadi disaat jam kerja. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa karyawan cenderung melakukan *Cyberloafing* karena merasa lingkungan kerja mendukung perilaku tersebut, hal ini dapat dilihat dari sistem yang kurang mengatur terkait penggunaan internet ditempat kerja sehingga berdampak positif bagi karyawan. Selain itu, beberapa karyawan mengaku bahwa mereka menganggap pekerjaan yang dilakukan sebagai beban sehingga *Cyberloafing* menjadi pelampiasannya karena beban pekerjaan tersebut. Maka berdasarkan data yang diperoleh tersebut, penelitian ingin mengetahui apakah ada hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dengan perilaku *Cyberloafing*.

Fasilitas internet yang diberikan diharapkan dapat memudahkan pekerjaan karyawan serta meningkatkan kinerja maupun menghemat waktu karyawan dalam bekerja (Nisaurrahmadani, 2012). Seharusnya karyawan mampu menggunakan segenap kemampuannya untuk menyelesaikan tugas yang diberikan sehingga karyawan tersebut tidak memiliki waktu untuk melakukan perilaku *Cyberloafing*. Jika dilakukan perilaku tersebut akan memberikan konsekuensi terhadap pihak yang memberikan pekerjaan akibatnya pihak pemberi kerja tidak akan mendapatkan produktifitas dari karyawan sesuai yang diinginkan sehingga

karyawan yang melakukan perilaku *Cyberloafing* dapat dikatakan sebagai karyawan yang absen dari tugas yang dikerjakan. Pentingnya mengurangi perilaku *Cyberloafing* juga diperkuat dengan penelitian (Herdiati et al., 2015) yang memaparkan bahwa pembatasan perilaku *Cyberloafing* diberbagai Perusahaan perlu dilakukan untuk meningkatkan produktifitas kerja yang optimal serta meminimalisir masalah yang timbul akibat keamanan sistem informasi dan fungsi umum lainnya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dilihat bahwa tidak dapat dipungkiri selain memberikan dampak positif penggunaan internet juga memberikan dampak negatif seperti penurunan produktivitas pada perusahaan karena penggunaan internet yang tidak berkaitan dengan pekerjaan serta penundaan pekerjaan. Sebagai contoh, karyawan lebih memilih menghabiskan waktu kerja dengan *Browsing* situs hiburan dibandingkan menyelesaikan tugas yang diberikan organisasi sesuai dengan standar performa yang ditentukan (Ardilasari & Firmanto, 2017).

Karyawan melakukan *Cyberloafing* dengan berbagai motif dan penyebab, Menurut Ozler.D.E & Polat, (2012) terdapat tiga penyebab individu melakukan *Cyberloafing* yaitu faktor individu, faktor situasional dan faktor organisasi. Faktor pertama menjelaskan bahwa sikap individu terhadap penggunaan internet, trait pribadi, kebiasaan, faktor demografis, dan intensi, norma sosial, dan nilai pribadi merupakan faktor yang dapat meningkatkan ataupun menurunkan perilaku *Cyberloafing* individu dalam dunia kerja. Faktor kedua yaitu faktor situasional, faktor ini menjelaskan ada tidaknya kondisi yang mendukung adanya *Cyberloafing*. Perusahaan atau organisasi perlu memperhatikan situasi atau kondisi yang dapat

menurunkan *Cyberloafing* sehingga produktivitas karyawan tidak menurun. Faktor terakhir adalah faktor organisasi yang menjelaskan bahwa pembatasan dalam penggunaan internet, konsekuensi yang diharapkan, dukungan manajerial, modelling, sikap kerja karyawan, dan karakteristik pekerjaan dapat mempengaruhi individu untuk melakukan *Cyberloafing* (Ramadhan Ibnu, Hafidz & Nurjahjanti, 2017).

Berdasarkan faktor-faktor yang telah dijelaskan, maka karyawan melakukan *Cyberloafing* dapat disebabkan oleh faktor individual yakni persepsi atau sikap individu itu sendiri. Penelitian ini lebih menekankan persepsi karyawan terhadap beban kerja sebagai faktor yang menyebabkan karyawan melakukan *Cyberloafing* seperti pada penelitian (Ramadhan Ibnu, Hafidz & Nurjahjanti, 2017). Alasan pemilihan persepsi terhadap beban kerja sebagai variabel bebas dalam penelitian ini karena masih jarang yang mengkaitkan kedua variabel tersebut dan sampai sekarang hanya terhadap satu penelitian yakni penelitian (Ramadhan Ibnu, Hafidz & Nurjahjanti, 2017) dengan subjek dan tempat penelitian berbeda yaitu menggunakan karyawan biro umum dan keuangan di Universitas Diponegoro.

Robbins, (2014) menyatakan bahwa positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Persepsi bahwa internet membawa keuntungan bagi pekerjaan membuat karyawan cenderung melakukan *Cyberloafing* (Vitak et al., 2011). Menurut (Robbins, 2007) Persepsi dapat diartikan sebagai suatu proses individu, selanjutnya individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera agar memberi makna terhadap lingkungan. (Walgito, 2004) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap

stimulus yang diterima oleh individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang diintegrasikan dalam diri individu. (Dewi et al., 2018) mengungkapkan bahwa Persepsi merupakan cara pandang seseorang terhadap suatu hal yang didapatnya dari stimulus yang dilihat maupun yang didengarnya.

Selanjutnya dijelaskan mengenai beban kerja menurut (Munandar, 2011) adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Menurut (Dhania, 2010) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menurut (Mutia, 2016) beban kerja merupakan aktivitas manusia yang digolongkan menjadi kerja fisik (otot) dan kerja mental (otak). Meskipun tidak dapat dipisahkan, namun kedua aktivitas ini masih dapat dibedakan mana pekerjaan dengan dominan fisik dan pekerjaan dengan dominan aktivitas mental. Beban kerja yang terlalu berat tidak hanya terkait dengan banyaknya tugas dan terbatasnya waktu yang tersedia, melainkan juga berkaitan dengan tingkat keuslitan (Sawitri, 2012).

Triana et al., (2015) mengatakan bahwa persepsi beban kerja adalah bagaimana seorang individu menginterpretasikan tentang stimulus berupa tugas atau pekerjaan yang diterima. Menurut (Reza, 2016) memaparkan bahwa persepsi terhadap beban kerja adalah proses pengorganisasian atau penginterpretasian terhadap sejumlah kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis.

Berdasarkan penjelasan dalam penelitian Andriani, (2017) menghasilkan dua aspek utama dari persepsi terhadap beban kerja, yakni: 1) Aspek kognisi, mencakup tentang bagaimana pandangan dan penilaian yang dimiliki oleh individu mengenai aktivitas mental, kekuatan fisik dan waktu. 2) Aspek afektif yang mencakup tentang perasaan dan kesan yang dimiliki oleh individu mengenai aktivitas mental, kekuatan fisik dan waktu. Sehingga dalam penelitian ini peneliti memakai aspek-aspek persepsi terhadap beban kerja yang dipakai dalam penelitian (Andriani, 2017).

Karyawan millennial yang memiliki persepsi terhadap beban kerja yang bersifat positif maka ia akan memberikan yang terbaik terhadap pekerjaannya dan menganggap pekerjaannya sebagai tantangan sehingga akan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawabnya dengan tepat waktu. Sehingga ia akan merasa puas dengan pekerjaannya karena merasa mampu dan termotivasi untuk dapat menyelesaikan tugas berikutnya sehingga karyawan millennial tersebut akan mengabaikan untuk melakukan perilaku *Cyberloafing*. Namun sebaliknya, jika karyawan millennial memiliki persepsi terhadap beban kerja yang bersifat negatif maka ia akan cenderung tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya secara maksimal serta menganggap bahwa pekerjaan tersebut sebagai beban. Sehingga karyawan millennial akan merasa kurang puas terhadap pekerjaannya dan memiliki motivasi yang kurang untuk menyelesaikan tugas selanjutnya dan akan muncul perilaku *Cyberloafing* sebagai pelampiasan dikarenakan beban pekerjaan.

Studi menemukan bahwa ketika individu memiliki tuntutan kerja yang rendah kemungkinan untuk *Cyberloafing* tinggi, hal ini dikarenakan waktu luang yang dimiliki. Ketika karyawan tidak memiliki banyak pekerjaan, mereka akan terlibat dalam aktivitas *Cyberloafing* untuk menghabiskan waktu (Doorn, 2011). Dan ada pula penelitian yang menyatakan bahwa ketika beban kerja berlebih (*overload*) maka kecenderungan pegawai melakukan pelarian dari tugasnya dengan cara berperilaku *Cyberloafing* (Lim, 2002). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ardilasari & Firmanto, 2017) mengatakan bahwa pegawai negeri sipil yang melakukan *Cyberloafing* cenderung memiliki *self-control* yang rendah. Penelitian yang dilakukan (Sari Kartika, 2017) mengenai Hubungan antara Persepsi Beban Kerja dengan Kinerja Karyawan Laundry di Kecamatan Kotagede menunjukkan bahwa semakin positif persepsi beban kerja karyawan maka semakin tinggi kinerja karyawan laundry di Kecamatan Kotagede.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dengan perilaku *Cyberloafing* pada karyawan millennial Perusahaan X. Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ramadhan Ibnu, Hafidz & Nurjahjanti, 2017) bahwa ada hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dengan perilaku *Cyberloafing* pada karyawan biro administrasi umum dan keuangan Universitas Diponegoro.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah ada hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dengan perilaku *Cyberloafing* pada karyawan millennial di Perusahaan X?

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dengan perilaku *Cyberloafing* pada karyawan millennial

C. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Penelitian yang dilakukan dapat memberikan sumbangan terhadap Psikologi Industri dan Organisasi untuk menambah dan memperluas wawasan pengetahuan tentang sumber daya manusia khususnya tentang persepsi terhadap beban kerja dengan perilaku *Cyberloafing* pada karyawan millennial serta menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

b) Manfaat praktis

1. Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada karyawan untuk lebih memahami dan mengetahui mengenai persepsi terhadap beban kerja serta perilaku *Cyberloafing* pada karyawan Millennial sehingga dapat mengurangi atau tidak melakukan perilaku *Cyberloafing* selama bekerja.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat membantu pihak Perusahaan untuk mengurangi perilaku *Cyberloafing* karena apabila hipotesis terbukti, maka selain persepsi terhadap beban kerja juga terdapat faktor-faktor lainnya yang turut mempengaruhi perilaku *Cyberloafing*. Serta memberikan sumbangan

pemikiran untuk mengatasi dan memberikan solusi dalam mengurangi ataupun menangani perilaku *Cyberloafing* yang terjadi ditempat kerja.