

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, kebutuhan untuk menggunakan internet telah menjadi kebutuhan esensial sebagian besar orang. Memfasilitasi penggunaannya dalam semua aktivitas profesional, mulai dari pemasaran produk hingga komunikasi online, termasuk semua faktor yang memudahkan pekerjaan. Komputer desktop dan gadget merupakan sarana modern dan praktis untuk melengkapi kebutuhan sehari-hari masyarakat. Komputer desktop dan gadget yang terkait dengan penggunaan internet memudahkan pencarian informasi secara cepat saat dibutuhkan (Kurniawan & Nastasia, 2018). Saat ini hampir seluruh perusahaan menerapkan sistem komputerisasi berbasis internet untuk mengikuti perkembangan zaman dan penerapan teknologi pada perusahaan. Penggunaan internet oleh perusahaan telah lazim dilakukan karena terdapat dampak positif yang didapat seperti efektifitas biaya operasional dan lancarnya komunikasi dengan *client* atau *customer* (Palla, 2012).

Seiring perkembangannya penggunaan internet pada perusahaan amat lah penting dengan menggunakan perangkat yang mendukung untuk mengakses internet seperti *gadget*, *desktop*, dan *tablet*. Fasilitas yang diberikan perusahaan membantu karyawan menyelesaikan tugasnya lebih cepat dan efisien, meningkatkan kreatifitas karyawan, membantu karakter pelayanan kepada konsumen dengan berbasis teknologi modern sehingga menghemat waktu dan biaya anggaran perusahaan (Nisaurrahmadani, 2012).

Perkembangan internet sangat membantu pada setiap aspek dan membantu dalam setiap kegiatan, mempermudah dalam kehidupan pada era yang sangat praktis ini, dimana pekerjaan dan juga aktifitas menjadi lebih cepat dan mudah untuk dilakukan. Tapi hal negative pun tidak jauh dari perkembangan internet seperti penggunaan sosial media, berbelanja online dan melakukan aktifitas yang berhubungan dengan internet saat jam kerja dimana melupakan kewajiban karyawan untuk melakukan pekerjaannya, perilaku ini disebut dengan *cyberloafing*. *Cyberloafing* didefinisikan sebagai perilaku menyimpang karyawan yaitu mereka menggunakan status karyawan untuk mengakses internet dan email selama jam kerja untuk tujuan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan (Lim, 2002).

Karyawan sebagai salah satu ujung tombak perusahaan menjadi salah satu factor terpenting dalam manajemen efektifitas. Karyawan yang memiliki sikap perjuangan, pengabdian, disiplin, dan kemampuan professional sangat mungkin mempunyai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berdaya guna. Karyawan yang profesional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu berpikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin jujur, loyalitas tinggi dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya (Hamid, et al., 2003).

Penggunaan internet sebagai fasilitas yang diberikan perusahaan menjadi suatu tindakan untuk mempermudah dalam pekerjaan yang bisa digunakan di beberapa *device* yang mendukung dengan akses internet, namun tak kala akses internet yang sejatinya untuk mempermudah karyawan dalam pekerjaan

menimbulkan dampak negative yaitu perilaku *cyberloafing*. Karyawan yang merasa bosan di tempat kerja cenderung lebih banyak mengakses internet (Lieberman et al., 2011). Pendapat ini diperkuat oleh pernyataan Askew et al (2014) dimana karyawan yang menggunakan computer perusahaan yang telah memiliki akses internet untuk melakukan *cyberloafing* seakan akan sedang mengerjakan pekerjaannya. Robbins dan Judge (2008), mengutarakan bahwa *cyberloafing* terjadi ketika karyawan berselancar dengan jaringan internet untuk kesenangan dirinya, berbisnis *online* atau terlibat dalam kegiatan social media atau saat di tempat kerja. Perilaku penggunaan internet yang tidak sesuai untuk pekerjaan dapat menimbulkan berbagai dampak bagi individu seperti kesinga, penurunan produktifitas kerja, dan potensi dikenai tuntutan hukum akibat penyalahgunaan materi (Ugrin, 2010).

Bisnis saat ini telah menyediakan akses internet untuk mendukung setiap aktivitas perusahaan, mulai dari pembelian hingga pemasaran, semuanya mengikuti perkembangan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja. Lim dan Chen (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa rata-rata karyawan saat ini menghabiskan lebih banyak waktu untuk *cyberloafing*, salah satu alasan yang masuk akal untuk ini adalah bahwa penetrasi internet di tempat kerja, khususnya koneksi internet *broadband* di antara perusahaan lokal telah tumbuh sekitar 5-8% dari tahun 2006 sampai tahun 2007. Kecepatan akses internet sangat didukung oleh perusahaan, sangat berguna dalam pekerjaan karyawan, namun kecepatan akses yang digunakan dapat menyebabkan beberapa bentuk perilaku menyimpang. Beberapa bentuk perilaku *cyberloafing* yang dianggap sangat berbahaya, karena dapat memakan waktu dan kurang produktif (misalnya berbelanja online), terlibat

dalam perilaku yang tidak pantas di tempat kerja (misalnya perjudian online) atau melakukan hal-hal ilegal (misalnya mengunduh musik) (Blanchard & Henle, 2008).

Menurut temuan penelitian Garret dan Danziger, 2008 (dalam Metin, Taris & Peeters, 2016) di Amerika Serikat bisnis dapat mengalami kerugian hingga \$130.000 atau sekitar Rp1,7 miliar per tahun. Untuk bisnis, ini dapat menyebabkan kinerja yang buruk karena waktu kerja dihabiskan untuk melakukan hal-hal non-produktif lainnya. Chris Stokel-Walker melaporkan dari BBC.com (2020) bahwa karyawan beralih dari pekerjaan ke email pribadi, media sosial, dan menjelajahi web selama berjam-jam. Ditambah lagi, 6 dari 10 karyawan mengaku tidak pernah menyelesaikan pekerjaannya tanpa mengecek media sosial. Facebook adalah penyerap waktu terbesar. Fenomena ini dapat merugikan perusahaan hingga \$85 miliar per tahun.

Penilaian terhadap fenomena di Indonesia, berdasarkan survei yang dilakukan pada tahun 2022 oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, pengguna internet di Indonesia meningkat sekitar 12,22% sejak dari tahun 2018 - 2022. Ini setara dengan 93,8% dari populasi 272 juta orang. Penggunaan Internet yang paling luas adalah telepon seluler/smartphone. Survei tersebut juga membuktikan bahwa kelompok usia 19-34 tahun merupakan kelompok yang paling banyak menyumbang penggunaan internet di Indonesia. Selain itu, mayoritas pengguna internet di Indonesia bekerja sebagai karyawan, hampir 86,90%. (APJII, 2022). Menyaksikan pertumbuhan pengguna Internet yang semakin meningkat, tidak dapat dipungkiri bahwa perusahaan akan berdampak negatif terhadap penyediaan layanan Internet untuk pekerjaan karyawannya, perilaku keamanan jaringan akan menjadi fenomena

umum di semua perusahaan. Hal ini disebabkan kebutuhan organisasi akan akses Internet berkecepatan tinggi untuk membantu dalam melakukan pekerjaan atau tugas dan berkomunikasi dengan karyawan (Lim dan Teo, 2005).

Wawancara singkat yang dilakukan peneliti dengan 10 karyawan pada bulan februari 2022 yang bekerja di salah satu perusahaan yang bergerak di bidang retail penjualan computer di daerah Jogjakarta, perusahaan ini memiliki beberapa cabang di Jogjakarta dengan beberapa jabatan yang ada. Didapatkan dari wawancara singkat yang dilakukan dari 10 karyawan didapatkan 8 dari 10 karyawan ketika tidak memiliki pekerjaan lain atau memiliki waktu luang yang banyak mereka menggunakan fasilitas perusahaan seperti internet untuk membuka social media (missal: *instagram, tiktok, chatting room*) ada pula yang bermain game online. Pekerjaan yang tinggi dan tuntutan target atas setiap pekerjaan diutarakan oleh karyawan manimbalkan stress yang berlebih yang mana dampak dari tuntutan tugas yang diberikan dari perusahaan mampu memicu perilaku menyimpang seperti penyimpangan saat di waktu luang dan disela pekerjaan yang mana bisa dilakukan dengan berselancar di media social ataupun bermain game.

Hasil dari wawancara yang dilakukan terhadap 4 karyawan yang masa kerjanya lebih lama pada perusahaan tersebut di temukan beberapa karyawan yang masa kerjanya lebih lama kebanyakan waktu di kantor dihabiskan untuk berselancar di media social dan juga bermain game online dimana dianggap sebagai salah satu pengusir stress dan kejenuhan dan melimpahkan pekerjaan terhadap bawahan yang mana waktu luang yang dirasakan karyawan yang bekerja lama pada perusahaan sangat banyak, hal ini terjadi dikarenakan kurangnya pengawasan atasan dan juga

kurangnya larangan terhadap pemakaian internet yang berlebih dimana penggunaan internet tersebut tidak dipergunakan untuk pekerjaan tetapi digunakan untuk keperluan pribadi. Berdasarkan pernyataan ini, peneliti menemukan bahwa karyawan lebih cenderung terlibat dalam perilaku *cyberloafing* karena lingkungan kerja mereka mendukung dan faktor individu juga lepas kendali dan karyawan mengabaikan pekerjaannya.

Ketika penelitian *cyberloafing* dimulai, penelitian difokuskan pada dampak penegakan kebijakan perusahaan dalam kaitannya dengan penggunaan internet (Sekaran, 2013). Penelitian sebelumnya tentang *cyberloafing* tidak hanya berfokus pada kebijakan perusahaan, tetapi juga pada faktor-faktor yang memotivasi karyawan untuk terlibat dalam *cyberloafing*. Banyak hal yang dapat mempengaruhi munculnya perilaku *cyberloafing*. Ozler dan Polat (2012) menemukan bahwa ada tiga faktor yang menyebabkan individu melakukan *cyberloafing* faktor individu, faktor situasional, dan faktor organisasi. Faktor individu menjelaskan bahwa sikap individu terhadap penggunaan internet, trait pribadi, kebiasaan, faktor demografis, dan intensi, norma sosial, dan nilai pribadi merupakan faktor yang dapat meningkatkan maupun menurunkan perilaku *cyberloafing* individu dalam dunia kerja. Faktor situasional menjelaskan ada tidaknya kondisi yang mendukung adanya *cyberloafing*. Instansi atau organisasi perlu memperhatikan situasi atau kondisi yang dapat menurunkan *cyberloafing* sehingga produktivitas karyawan tidak menurun. Faktor organisasi menjelaskan bahwa pembatasan dalam penggunaan internet, konsekuensi yang diharapkan, dukungan manajerial,

modelling, sikap kerja karyawan, dan karakteristik pekerjaan dapat mempengaruhi individu untuk melakukan *cyberloafing*.

Tuntutan tugas dengan beban kerja yang tinggi bisa menimbulkan perilaku *cyberloafing* (Purwanisngsih & Sugiyanto, 2007). Faktor individu, situasional dan perusahaan bisa menjadi pemicu munculnya perilaku *cyberloafing* (Ozler dan Polat 2012). Pendapat tersebut dikuatkan dengan hasil penelitian Srie (2017) yang mana beban kerja mental menjadi salah satu faktor yang menimbulkan perilaku lain terhadap respon beban kerja mental yang tinggi. Hasil penelitian lain yang dilakukan Sri Zelti (2019), dimana individu menjadi salah satu factor terjadinya perilaku *cyberloafing* dimana perilaku *cyberloafing* terjadi diakibatkan tingginya pekerjaan yang mengakibatkan kelelahan. Intensitas beban yang optimal umumnya tercapai apabila tidak ada ketegangan fisik atau mental yang berlebihan. Baik faktor internal (individu) maupun beban mental eksternal (perusahaan) dapat mempengaruhi munculnya perilaku *cyberloafing*. Tuntutan kerja seperti tugas, organisasi kerja, dan lingkungan kerja menjadi faktor eksternal yang menyebabkan individu melakukan perilaku yang tidak diinginkan, faktor internal fisik dan psikologis (Tarwaka, 2020).

Beban kerja mental sebagai penilaian operator terhadap kemampuan bekerja dalam melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan aktifitas kerja mental (semakin lama, tugas semakin sarat dengan aktivitas mental seperti pemrosesan informasi, pengambilan keputusan, dan pemantauan sistem) untuk mencapai tujuan tertentu (Reid dan Nygren, 1988). Beban kerja mental dapat berupa keahlian dan prestasi kerja individu dengan individu lain (Kurniawati, K et al., 2013). Purwanisngsih &

Sugiyanto (2007) menemukan bahwa beban kerja mental, yaitu paparan tekanan psikologis yang mana menyebabkan kebingungan dan frustrasi terkait dengan penyelesaian tugas dan mengacu pada situasi yang membuat penyelesaian tugas lebih sulit. Menurut Grandjen (1995) setiap aktivitas mental selalu melibatkan unsur persepsi, interpretasi, dan proses mental dari informasi yang diterima dari organ indera untuk membuat keputusan dan mengingat informasi masa lalu.

Young & Stanton (dalam Yasierlie, et al., 2020) menggambarkan beban kerja mental yang diperlukan untuk memenuhi kriteria kinerja objektif dan subjektif yang berasal dari tuntutan tugas, dukungan eksternal, dan pengalaman sebelumnya. Tuntutan tugas yang tinggi (*task demand*) menjadi salah satu hal yang menimbulkan tekanan yang tinggi dimana dari segi psikologis karyawan akan tertekan dengan beban kerja yang berlebihan. Pendapat lain menggambarkan beban kerja mental sebagai stres yang dialami pekerja untuk melakukan pekerjaannya melalui aktivitas mental seperti monoton (Amalia et al., 2017). Beban kerja mental mampu menimbulkan perilaku *cyberloafing* pada karyawan dimana faktor internal (individu) dan eksternal (instansi) bisa memicu timbulnya perilaku tersebut. Menurut penelitian Robbins dan Judge (2008) *cyberloafing* terjadi ketika karyawan menjelajahi Internet untuk kesenangan mereka sendiri, melakukan bisnis online, terlibat dalam aktivitas media sosial dan tidak berhubungan dengan pekerjaan. Hasil penelitian lain yang dilakukan Egy dan Harlina (2019) Organisasi kerja sebagai faktor eksternal beban kerja mental bisa menimbulkan perilaku *cyberloafing*.

Dari uraian di atas, dapat kita simpulkan bahwa *cyberloafing* memiliki dampak positif seperti informasi yang lebih mudah ditemukan juga memudahkan

pekerjaan karyawan, namun *cyberloafing* lebih banyak memiliki konsekuensi yang mahal bagi para pemberi kerja yang tetap membiarkannya terjadi pada perusahaan mereka. Sekalipun karyawan berasumsi bahwa *cyberloafing* dilakukan untuk mengurangi tekanan negatif yang diakibatkan oleh beban kerja mental di tempat kerja, tetap saja karyawan dibenarkan untuk melakukan *cyberloafing* di tempat kerja. Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, peneliti berharap dapat meneliti lebih lanjut hubungan antara beban kerja mental dengan *cyberloafing* karyawan PT X.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara beban kerja mental dengan *cyberloafing* karyawan perusahaan.

C. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan menjadi sumbangan karya ilmiah bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan Psikologi Industri dan Organisasi yang mengkaji Hubungan antara beban kerja mental dan *cyberloafing* pada karyawan perusahaan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi karyawan untuk lebih memahami beban kerja mental dan perilaku *cyberloafing* karyawan perusahaan.

2. Bagi Organisasi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengatasi masalah beban kerja mental karyawan dan perilaku *cyberloafing* yang terjadi di dalam perusahaan.