

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kinerja karyawan sangat penting dalam perusahaan maupun organisasi karena karyawan merupakan aset perusahaan yang paling berharga. Beberapa contoh pentingnya kinerja karyawan meliputi kualitas layanan yang diberikan: Kinerja karyawan sangat penting dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada klien. Kinerja yang baik akan menyebabkan klien merasa puas dengan layanan yang diterima dan lebih mungkin untuk merekomendasikan perusahaan kepada orang lain.

Kinerja yang baik akan menyebabkan klien merasa yakin dengan kualitas layanan yang diterima dan lebih mungkin untuk memperpanjang kontrak atau bekerja dengan perusahaan lagi di masa depan dan dapat meningkatkan reputasi perusahaan. Kinerja yang baik akan menyebabkan klien merasa yakin dengan kualitas layanan yang diterima dan lebih mungkin untuk memberikan testimoni positif tentang perusahaan kepada orang lain.

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut (Kasmir, 2016) adalah lingkungan kerja dari para karyawan karena jika lingkungan kerja pada perusahaan akan mempengaruhi hasil dari pekerjaan yang dikerjakan dan ada satu hal lagi yaitu kepuasan kerja untuk meninjau hasil kinerja dari para karyawan dan menjadikan kinerja karyawan sebagai evaluasi di kedepannya supaya kinerja yang dihasilkan bisa lebih baik sehingga para karyawan puas dengan hasil kinerja mereka.

Seiring banyaknya pekerjaan dan pembagian tugas yang menumpuk banyak karyawan yang mengeluhkan hasil yang diberikan kepada perusahaan menjadi buruk atau tidak sesuai keinginan dan buruknya lagi hasil yang diberikan tidak selesai, itu dapat merusak citra dari karyawan tersebut sehingga menyebabkan karyawan ini tertekan dan menjadi stres. Stres kerja adalah suatu kondisi di mana seseorang mengalami tekanan atau beban yang berlebihan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Stres kerja dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti

tekanan waktu, tuntutan yang tinggi dari atasan atau klien, beban kerja yang terlalu berat, konflik dengan rekan kerja, dan masalah dalam kehidupan pribadi yang mempengaruhi kinerja di tempat kerja (nusran, 2019). Jika tidak ditangani dengan baik, stres kerja dapat menyebabkan dampak negatif pada kesehatan fisik dan mental, serta mempengaruhi kinerja dan produktivitas kerja seseorang.

Faktor yang mempengaruhi stress kerja menurut Siagian (2015) menjelaskan sumber stres yang berasal dari pekerjaan (*on-the-job*) ada Beban tugas yang terlalu berat dan desakan waktu atau *deadline*. Selain itu, beban kerja yang terlalu berat dan *deadline* merupakan sumber utama dari penyebabnya stres kerja yang akibatnya akan berdampak pada hasil yang dikerjakan. Stress kerja dapat disebabkan karyawan yang mengeluhkan pusing akan *deadline* mereka dan target yang diberikan terlalu mepet sehingga mengakibatkan hal itu menjadi kurang optimal dalam pekerjaan mereka. Stres kerja terjadi pada hampir semua karyawan, baik karyawan pimpinan maupun yang bukan pimpinan. Stres kerja ini dapat dihindari dan dikelola dengan baik sehingga dapat mendorong kinerja karyawan yang ada, sedangkan jika tidak akan berdampak negatif pada perusahaan.

Menurut Luthans (2014) bahwa stres memiliki dampak paling kuat pada tindakan yang agresif seperti adanya permusuhan, keluhan dari seorang karyawan serta adanya tindakan perusahaan yang dilakukan secara berencana ataupun secara sengaja. dari definisi tersebut dapat dikatakan ada hal atau kegiatan yang secara tidak langsung membebani tugas kepada karyawan yang menyebabkan karyawan stres dan dapat membuat kinerja karyawan menjadi kurang baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi et al (2018) ada pengaruh positif dan signifikan stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan penelitian yang dilakukan oleh Steven & Prasetyo (2020) Stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan sedangkan menurut Ahmad et al (2019) stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian yang terdahulu ditemukan ketidak konsistenan antara variabel stress kerja terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu pada penelitian ini peneliti menambahkan variabel *Cyberloafing* sebagai variabel mediasi. Alasan di

tambahkan *Cyberloafing* sebagai variabel mediasi karena adanya penelitian stres kerja terhadap *Cyberloafing* menurut Herlianto (2012) *Role overload* mempunyai pengaruh negatif terhadap *Cyberloafing* dan penelitian yang dilakukan oleh Olajide dan Maryam (2018) menunjukkan bahwa perilaku *Cyberloafing* berpengaruh terhadap kinerja. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan *Cyberloafing* sebagai variabel mediasi pada stress kerja terhadap kinerja karyawan

*Cyberloafing* atau disebut juga *cyberslacking* merupakan salah satu perilaku menyimpang di tempat kerja yang menggunakan ‘status karyawannya’ untuk mengakses internet dan email selama jam kerja untuk tujuan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan (Lim, V. K. G., & Teo, 2002). Penggunaan internet dapat membantu suatu aktivitas secara efektif dan efisien dalam hal mengumpulkan, menyimpan, dan mengolah data. Selain itu, (Anandarajan, M., Simmers, C., & Igabaria, 2000) berargumen bahwa selain menjadi alat bisnis yang efisien internet juga menyediakan akses kepada karyawan ke taman bermain terbesar di dunia. Efek dari penerapan komputerisasi dan internet ternyata juga telah merevolusi kemalasan pegawai akan tugasnya. internet bisa menjadi media penyampaian informasi terkini yang akurat dan tepat sehingga membawa dampak positif yang dapat memudahkan aktivitas manusia. Jika pada zaman dahulu internet hanya bisa diakses oleh beberapa kalangan saja, pada masa ini internet secara mudah bisa diakses oleh semua orang. Internet memiliki fitur yang lengkap sehingga manusia bisa secara mudah melakukan berbagai aktivitas mulai dari menonton televisi, mengobrol dengan orang dengan jarak yang jauh, ataupun melakukan transaksi seperti jual beli hanya dengan mengakses internet.

Disamping dampak positif yang ada, penggunaan internet juga memiliki dampak negatif seperti adanya potensi melakukan aktivitas yang tidak tepat atau tidak memiliki hubungan dengan pekerjaan, sebagai contohnya adalah pemberian akses internet di Kantor. Karyawan dengan sengaja melakukan *surfing* untuk kepentingan pribadinya sendiri seperti menonton video di YouTube yang tidak berkorelasi dengan pekerjaannya, memainkan media sosial seperti TikTok, Instagram, Facebook, mengakses *e-commerce* untuk kegiatan belanja *online* dan

bermain *game online* disela perkerjaan dimana perilaku inilah yang disebut *Cyberloafing*.

*Cyberloafing* ini dijadikan karyawan sebagai kegiatan yang bertujuan untuk meredakan stress saat bekerja di kantor. Disamping dengan adanya itu *cyberloafing* juga bisa bermanfaat bagi kinerja karyawan karena dengan mereka melakukan perilaku *Cyberloafing* ini para karyawan yang awalnya stres menjadi semangat lagi karena telah mengistirahatkan otak mereka yang stres dan mendapatkan ide-ide yang cemerlang dan memperbaiki kinerja mereka. Menurut Henle & Blanchard (2008) perusahaan dapat menekan perilaku *cyberloafing* karyawan dengan adanya kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan misalnya dengan pemberian sanksi pada karyawan, dan dapat membuat karyawan mempunyai kesadaran bahwa sanksi tersebut dibuat untuk dilaksanakan.

PT Cipta Sarana Cendekia merupakan perusahaan yang berfokus memberikan program pelatihan dan konsultasi di bidang bisnis. PT Cipta Sarana Cendekia memberikan fasilitas teknologi dan akses internet kepada seluruh karyawan, dikarenakan internet dan teknologi merupakan hal yang vital untuk PT Cipta Sarana Cendekia sebagai sarana dalam memudahkan pekerjaan. Terdapat beberapa alasan penelitian ini menggunakan variabel Stres kerja, *Cyberloafing* dan Kinerja Karyawan karena kondisi yang ada pada PT Cipta Sarana Cendekia. Banyak karyawan yang stres dikarenakan banyaknya tugas dan *deadline* yang tidak terpenuhi sehingga para karyawan ada yang melakukan perilaku *cyberloafing* disaat jam kerja dimana mereka membuka YouTube, TikTok, Facebook dan memutar musik untuk meredakan stres namun dari hal itu ada yang melebihi batas waktu dan konten yang dintonton bertolak belakang dengan pekerjaan mereka sehingga ada pekerjaan yang menumpuk sehingga tidak terpenuhi yang mengakibatkan kurangnya kualitas atau hasil dari kinerja karyawan. Fenomena ini didukung dengan hasil wawancara dan prakuesioner dan dihasilkan data sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Pra Kuesioner**

No	Pernyataan Stres Kerja (X)	SS	S	N	TS	STS
1	Target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi.			v		
2	Peran yang saya terima di perusahaan ini sering bertentangan satu sama lain.		v			
3	Keberhasilan pegawai lain menjadi pesaing kinerja saya.			v		
	<b>Cyberloafing (Z)</b>					
1	Saya sering menjelajahi situs Web yang terkait (youtube, streaming film indoxx dan spotify) pada jam kerja anda		v			
2	Saya sering memeriksa e-mail yang tidak terkait dengan pekerjaan pada jam kerja			v		
3	Saya sering mendownload informasi yang tidak terkait dengan pekerjaan (download gambar-gambar dan film ) saat kerja		v			
	<b>Kinerja Karyawan (Y)</b>					
1	Kualitas kerja saya sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan perusahaan.					v
2	Saya dapat menyelesaikan tugas yang telah menjadi tanggung jawab saya dengan hasil yang memuaskan				v	
3	Saya sangat menjaga ketepatan waktu dan kesempurnaan hasil pekerjaan.		v			

Sumber : PT Cipta Sarana Cendekia (2023)

Berdasarkan prakuesioner di atas, maka terdapat permasalahan tentang stress kerja, *Cyberloafing* dan Kinerja Karyawan peneliti tertarik untuk pengaruh *Stress kerja* terhadap kinerja karyawan dengan *Cyberloafing* sebagai variabel mediasi dan mendapatkan judul “**Pengaruh Stress kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan *Cyberloafing* sebagai variabel Mediasi** (Studi Pada Karyawan PT Cipta Sarana Cendekia di Kota Malang)”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat disimpulkan beberapa masalah yang berkaitan dengan Stres kerja, *Cyberloafing* dan Kinerja karyawan yaitu:

1. Bagaimana Stres kerja, kinerja karyawan dan *Cyberloafing* di PT Cipta Sarana Cendekia?
2. Apakah Stres kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan?
3. Apakah Stres kerja berpengaruh terhadap *Cyberloafing*?
4. Apakah *Cyberloafing* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?
5. Apakah Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *Cyberloafing*?

## **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan permasalahan ini agar lebih terarah serta tidak menyimpang pada permasalahan yang lain.

1. Kinerja Karyawan menggunakan pendapat Robbins (2016) dengan indikator : Kualitas Kerja, Kuantitas dan Ketepatan Waktu
2. Stres Kerja menggunakan pendapat Robbins, S. P., & Judge (2017) dengan indikator : Stres Organisasi dan Stres Individu
3. *Cyberloafing* menggunakan pendapat Rajah, R., & Lim (2011) dengan indikator : *Slacking In The Web* dan *E-Mailing*. *Slacking* mengacu pada membaca berita di web, *online shopping* dan aktivitas lainnya yang melibatkan jaringan internet. *E-mailing* berarti memeriksa e-mail dan mengirim pesan yang tidak terkait pekerjaan

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendiskripsikan Stres kerja,kinerja karyawan dan *Cyberloafing*
2. Untuk menganalisis Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan
3. Untuk menganalisis Stres Kerja berpengaruh terhadap *Cyberloafing*
4. Untuk menganalisis *cyberloafing* berpengaruh terhadap kinerja
5. Untuk menganalisis Stres kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui *Cyberloafing*

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan berguna bagi pihak yang berkepentingan. Adapun kegunaan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengelola Stres Kerja dan *Cyberloafing* supaya dapat meningkatkan kinerja karyawan.

##### 2. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian tentang Pengaruh Stress kerja terhadap Kinerja Karyawan dan *Cyberloafing*

