

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Keberadaan internet telah merubah cara instansi dalam aktivitasnya dengan menawarkan komunikasi yang cepat dan meningkatkan akses dan distribusi informasi (Henle & Blanchard, 2014). Namun demikian selain terdapat manfaat yang diperoleh, internet juga mempunyai dampak negatif bagi instansi. Pegawai pengguna internet dapat melalaikan tugas dan kewajibannya, sebagai contoh seorang pegawai mengakses internet pada waktu jam kerja dengan tujuan bukan untuk kepentingan instansi melainkan untuk keperluan di luar aktivitas atau pekerjaan yang harus diselesaikan. Hal tersebut merupakan perilaku *cyberloafing*.

Perilaku *cyberloafing* adalah suatu perilaku sadar yang dilakukan pegawai dalam menggunakan berbagai jenis *gadget*, baik fasilitas dari instansi ataupun milik pribadi dengan tujuan yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan di tempat dan jam kerja (Ramadhan & Nurtjahjanti, 2017). Para pegawai banyak menghabiskan waktu kerja menggunakan internet yang tidak terdapat kaitanya dengan tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan. Penggunaan internet di instansi mempunyai fungsi awal buat mempermudah kinerja pegawai serta bisa mempersingkat saat mengerjakan tugas (Ögüt, *et al.*, 2013).

Fasilitas yang diberikan perusahaan yang ditujukan untuk mempermudah pekerjaan dapat pula memberikan akibat buruk bagi perusahaan. Adanya

fasilitas pada instansi yang memudahkan dalam penggunaan internet mengakibatkan pegawai cenderung tidak bijak pada penggunaan internet. Karyawan kerap kali lalai dalam pekerjaannya atau melupakan pekerjaannya karena adanya internet waktu jam kerja (Henle & Kedharnarth, 2012).

Perilaku *cyberloafing* dapat dipengaruhi oleh stres kerja. Stres sebagai suatu kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan dan keinginan dan hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan. Sumber stres dapat digolongkan pada yang berasal dari pekerjaan dan dari luar pekerjaan seseorang. Pendekatan stres kerja dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi karyawan saat bekerja. Bagi individu penting dilakukannya penanggulangan stres kerja karena stres dapat memengaruhi kehidupan dalam beraktivitas di instansi yang dinyatakan (Siagian, 2018).

Hasil penelitian Moffan & Handoyo (2020) menunjukkan bahwa ketika tingkat stres kerja meningkat, maka perilaku *cyberloafing* untuk aktivitas penggunaan web pribadi meningkat. Ada hubungan positif yang signifikan dari variabel stres kerja dan variabel *cyberloafing*, semakin tinggi tingkat stres karyawan maka semakin tinggi penggunaan web pribadi di jam kerja. Artinya ketika karyawan merasakan stres maka perilaku *cyberloafing* akan meningkat. Ketika karyawan merasakan stres kerja, maka karyawan akan menggunakan fasilitas milik perusahaan untuk membuka hal-hal yang menyenangkan seperti membuka youtube, sosial media, *game online*, belanja *online* dan yang lainnya untuk mengurangi stres kerja yang dirasakan. Ketika pegawai mengalami stres kerja, maka untuk menanggulangi hal tersebut karyawan cenderung melakukan

perilaku *cyberloafing* yang menunjukkan adanya permasalahan terkait dengan kepuasan karyawan dalam bekerja sesuai dengan kutipan (Herdiati, *et al.*, 2015). Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya dan seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan hal yang menjadi perhatian dalam suatu perusahaan. Pihak pengelola perusahaan sudah seharusnya memuaskan karyawannya karena mereka merupakan aset yang berharga bagi perusahaan. Upaya memuaskan karyawan ini penting agar karyawan dapat berkinerja baik, khususnya dalam menyelesaikan target kerja yang ditetapkan. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi maka karyawan tersebut akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya, begitupula sebaliknya karyawan dengan tingkat kepuasan yang rendah akan memiliki perasaan yang negatif atas beban tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan sesuai dengan kutipan (Robbins & Judge, 2016). Hasil penelitian Moffan & Handoyo (2020), Sofyanty & Supriyadi, (2021) menunjukkan kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku *cyberloafing*. Hasil berbeda ditunjukkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sofyanty & Supriyadi (2021) dimana kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku *cyberloafing*

Dalam penelitian ini kepuasan kerja sebagai variabel moderasi pengaruh stres kerja terhadap *cyberloafing*, dengan pertimbangan bahwa kepuasan kerja menjadi salah faktor yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan organisasi. Kepuasan karyawan merupakan nilai sebuah perusahaan, yang pada

waktunya akan meningkatkan potensi yang dimiliki karyawan. Stres pekerjaan merupakan bagian dari stres kehidupan, dan kepuasan kerja adalah bagian dari kepuasan dalam kehidupan. Stres yang begitu hebat yang melampaui batas-batas toleransi akan berkaitan langsung dengan gangguan psikis dan ketidakmampuan fisik.

Dinas Sosial merupakan satuan pelaksana pelayanan sosial kepada masyarakat di bawah wewenang Kementerian Sosial Republik Indonesia yang merupakan kementerian yang melayani pemenuhan kebutuhan sosial dan menangani permasalahan sosial yang ada di masyarakat. Dinas Sosial adalah perangkat yang melaksanakan penanganan masalah di bidang sosial dalam cakupan pemerintah daerah dan dipimpin oleh Kepala Dinas yang memiliki kedudukan dan tanggung jawabnya secara langsung kepada Gubernur melalui Sekertaris Daerah (Website Dinas Sosial, 2019).

Objek dalam penelitian ini adalah pegawai staff pelayanan publik Dinas Sosial Kota Batu. Dinas Sosial Kota Batu merupakan salah satu instansi yang berperan penting untuk melayani masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembangkan Sumber daya manusia di Kota Batu melalui bantuan dan pelatihan-pelatihan sosial. Dinas Sosial Kota Batu merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran dalam meningkatkan kualitas kesejahteraan sosial perorangan, kelompok dan masyarakat. Tugas yang harus dipenuhi oleh dinas yaitu melakukan upaya bantuan dan pengoptimalan dan bantuan stimulan untuk fakir miskin; melakukan usaha dalam rangka meningkatkan pemberdayaan keluarga fakir miskin serta mendekatkan fakir miskin ke potensi

sumber bantuan; melakukan pemantauan, evaluasi dan pelaporan kegiatan seksi terkait dengan aktivitas sosial yang harus dilaksanakan.

Hasil pra penelitian atau observasi yang dilakukan kepada beberapa pegawai dengan melakukan wawancara mengenai perilaku *cyberloafing* dapat diketahui bahwa mengaku sering membuka *Facebook* dan e-mail pada saat jam kerja, pegawai mengaku sering membuka *youtube* ketika jam kerja, dan mengaku sering bekerja sambil *streaming* musik, hal ini berkaitan dengan aspek *browsing activities* yaitu mencakup segala bentuk *browsing* yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan. Kondisi tersebut pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan pegawai dalam bekerja. Adapun fenomena terkait dengan kepuasan kerja ditunjukkan dari hasil pra penelitian yang dilakukan kepada 15 pegawai, yang secara lengkap dapat ditunjukkan pada Tabel 1.1

**Tabel 1.1 Hasil Pra Penelitian Kepuasan Kerja Pegawai**

| No. | Indikator Pengukuran Kepuasan Kerja        | Tingkat Kepuasan |             |
|-----|--|------------------|-------------|
|     |  | Puas             | Tidak Puas  |
| 1.  | Sikap terhadap pekerjaan                   | 3 (20%)          | 12 (80%)    |
| 2.  | Sikap terhadap keahlian yang dibutuhkan    | 2 (13,33%)       | 13 (86,57%) |
| 3.  | Sikap terhadap supervisi atasan            | 6 (40%)          | 9 (60%)     |
| 4.  | Sikap terhadap imbalan                     | 13 (86,67%)      | 2 (13,33%)  |
| 5.  | Kesempatan/pejuang promosi                 | 14 (93,33%)      | 1 (6,67%)   |
| 6.  | Sikap terhadap budaya kerja                | 11 (73,33%)      | 4 (26,67%)  |
| 7.  | Sikap terhadap hubungan antara rekan kerja | 3 (20%)          | 12 (80%)    |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan juga dapat diketahui bahwa sikap tidak puas pegawai yang menganggap beban yang diberikan berlebihan dari yang seharusnya dikerjakan. Kondisi supervisi pimpinan menjadi penyebab terjadinya ketidakpuasan pegawai dalam bekerja dimana pimpinan kurang menjalin hubungan baik dengan para pegawai menyebabkan proporsi pekerjaan tidak sesuai

dengan tugas yang harus diselesaikan. Pegawai juga mengalami ketidakpuasan dalam bekerja juga karena hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik misalnya adanya konflik yang terjadi antar pegawai ketika terjadi ketidaksetujuan yang mendalam tentang bagaimana melakukan suatu pekerjaan. Ketidakpuasan kerja karyawan juga terjadi terhadap pekerjaan yang dibebankan karena tidak sesuai dengan keahlian yang dimiliki dan sering pegawai mengerjakan tugas yang bukan menjadi tanggung jawabnya dan memiliki tingkat persentase tertinggi yaitu sebesar 86,57%. Berdasarkan permasalahan di atas menjadi alasan peneliti untuk mengambil judul penelitian **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Cyberloafing* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Pegawai Staf Pemberdayaan Bantuan Sosial Dinas Sosial Kota Batu”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan seperti berikut:

1. Bagaimana perilaku *cyberloafing*, stres kerja dan kepuasan kerja Pegawai Staf Pemberdayaan Bantuan Sosial Dinas Sosial Kota Batu?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap perilaku *cyberloafing*?
3. Apakah stres kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap perilaku *cyberloafing* melalui kepuasan kerja sebagai variabel moderasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan perilaku *cyberloafing*, stres kerja dan kepuasan kerja Pegawai Staf Pemberdayaan Bantuan Sosial Dinas Sosial Kota Batu.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap perilaku *cyberloafing*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap perilaku *cyberloafing* melalui kepuasan kerja sebagai variabel moderasi.

### **D. Kontribusi Penelitian**

1. Bagi Dinas Sosial Kota Batu

Dapat memberikan masukan dalam membuat kebijakan yang berguna bagi instansi yang berkaitan dengan upaya pencapaian misi dan visi yang ditetapkan dengan melakukan kajian perilaku *cyberloafing*, stres kerja dan kepuasan kerja pegawai.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai salah satu referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai masalah yang terkait.