

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi menimbulkan persaingan bisnis yang ketat dan kompetitif pada setiap perusahaan. Dalam menghadapi persaingan tersebut, setiap perusahaan berlomba-lomba dalam meningkatkan serta mengembangkan perusahaannya. Pemanfaatan dan manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan merupakan kunci utama dalam peningkatan dan pengembangan perusahaan (Harahap, 2017). Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan yang bekerja pada perusahaan. Dalam rangka menciptakan karyawan produktif, berkualitas dan responsif, perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja karyawannya (Anggraini, 2019).

Menurut Warr, Cook dan Wall (1979), kepuasan kerja adalah sejauh mana karyawan melaporkan kepuasannya berdasarkan faktor intrinsik atau faktor dalam diri dan faktor ekstrinsik atau faktor fisik pekerjaan. Kemudian menurut Bhastary (2020), kepuasan kerja ialah suatu sikap seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Kepuasan kerja yang tinggi pada karyawan akan menciptakan perasaan yang menyenangkan dan akan membuat karyawan termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Namun apabila karyawan tidak merasa puas dengan pekerjaannya, karyawan akan bermalas-malasan dalam melaksanakan tugasnya sehingga akhirnya tujuan perusahaan tidak dapat tercapai (Arianty, Bahagia, Lubis & Siswandi, 2016). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu aspek terpenting dalam perusahaan.

Namun nyatanya, angka kepuasan kerja di Indonesia masih terhitung rendah. Berdasarkan pada hasil survei yang dilakukan oleh JobsDB Indonesia pada tahun 2015 yang diikuti oleh 2.324 responden, ditemukan bahwa terdapat 73% karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Kemudian, hasil survei yang dilakukan oleh Survei Kerja pada tahun 2017 juga menunjukkan hasil yang serupa bahwa terdapat 68,4% karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Sejalan dengan hal tersebut, hasil riset *Global Leadership Study* yang dilakukan oleh Dale Carnegie

menunjukkan bahwa terdapat 83% karyawan di Indonesia yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya (Cahya, 2018 dalam Leonard & Renanita, 2019). Rasa ketidakpuasan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai macam hal seperti kurangnya apresiasi dari atasan, pemberian gaji yang tidak sesuai dengan beban kerja yang ada dan lain sebagainya.

Adanya pandemi Covid-19 juga turut mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Indonesia. Covid-19 merupakan sebuah penyakit yang disebabkan oleh koronavirus sindrom pernapasan akut berat 2 (SARS-CoV-2). Kasus penyebaran virus ini pertama kali menyebar di Wuhan, China dan berlanjut menyebar ke negara-negara lainnya. Dalam rangka untuk mengatasi penyebaran Covid-19 di Indonesia, Presiden Jokowi menetapkan peraturan mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Peraturan tersebut menimbulkan sejumlah dampak bagi perusahaan dan karyawan khususnya pada kepuasan kerja.

Permatasari (2021) menemukan bahwa kepuasan kerja pada beberapa profesi seperti karyawan swasta, pedagang, BUMN, PNS dan bidan memiliki perbedaan antara sebelum dan sesudah pandemi Covid-19. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat penurunan kepuasan kerja antara sebelum dan sesudah pandemi Covid-19 di Indonesia. Hal ini dapat terjadi karena karyawan merasa tidak puas dan tidak nyaman untuk bekerja selama pandemi berlangsung. Pandemi Covid-19 dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan karena pandemi dapat mempengaruhi penurunan gaji karyawan, lowongan kerja dan keamanan dalam bekerja. Pandemi juga meningkatkan rasa stress pada karyawan karena karyawan takut tertular penyakit Covid-19 (Nyanga & Chindanya, 2020). Selain itu, perubahan lingkungan kerja selama pandemi Covid-19 turut mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, banyak karyawan yang mengalami penurunan kepuasan kerja khususnya selama pandemi.

Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan respon negatif seperti *turnover*, sering tidak masuk kerja dan karyawan dapat melakukan tindak pencurian sebagai bentuk balasan perlakuan yang diterima (Davis & Newstorm, 1985). Apabila respon ini tidak ditangani dengan segera, perusahaan dapat mengalami

kerugian yang besar. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan dapat memperhatikan kepuasan kerja karyawannya dengan sebaik mungkin agar nantinya dapat berdampak positif terhadap performa perusahaan.

Selain dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, pandemi juga turut mempengaruhi cara bekerja karyawan. Dengan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), karyawan dibatasi untuk bertemu satu sama lain. Oleh karena itu, karyawan menjadi lebih mengandalkan dan memanfaatkan teknologi informasi yang ada untuk berinteraksi dan berkomunikasi. Internet merupakan salah satu tren dalam teknologi informasi. Penggunaan internet sangat bermanfaat karena dengan adanya internet proses kerja karyawan menjadi lebih cepat. Namun, seringkali internet digunakan oleh karyawan untuk sesuatu yang tidak berkaitan dengan pekerjaan pada saat jam kerja. Sebuah perilaku penggunaan akses internet yang dilakukan oleh karyawan selama jam kerja untuk kebutuhan pribadi disebut dengan *cyberloafing* (Blanchard & Henle, 2008). Menurut Lim dan Chen (2009), karyawan setidaknya menghabiskan waktu hingga satu jam dalam sehari untuk melakukan perilaku *cyberloafing*.

Istilah *cyberloafing* pertama kali dicetuskan oleh Tony Cummins pada tahun 1995 dan istilah tersebut menjadi terkenal saat digunakan dalam penelitian Lim tahun 2002 yang kemudian diterbitkan ke dalam Jurnal *Organizational Behavior* (Selwyn, 2008 dalam Mirza, Thaybatan & Santoso, 2019). Perilaku *cyberloafing* dikenal juga sebagai perilaku *cyberslacking* dan *workplace internet leisure*. Penyebab terjadinya perilaku *cyberloafing* pada karyawan ialah karena rasa bosan, pengaruh lingkungan dan *cyberloafing* juga dianggap dapat menghilangkan stres serta rasa lelah karyawan.

Perilaku *cyberloafing* terdiri dari dua bentuk yaitu *minor cyberloafing* dan *serious cyberloafing*. Perilaku *minor cyberloafing* merupakan perilaku penggunaan internet yang bersifat umum dan tidak berkaitan dengan pekerjaan. Perilaku ini memungkinkan adanya dampak positif apabila dilakukan secara wajar atau satu menit hingga satu jam dalam sehari (Lim & Chen, 2009). Kemudian, perilaku *serious cyberloafing* adalah perilaku penggunaan internet yang bersifat berbahaya dan berpotensi ilegal. Perilaku ini dikategorisasikan sebagai perilaku yang menyimpang.

Perlu adanya monitoring yang disertai tindakan disipliner dari perusahaan agar perilaku ini dapat berkurang (Blanchard & Henle, 2008).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku *cyberloafing* yang dilakukan secara wajar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Vitak, Crouse dan LaRose (2011) menunjukkan bahwa perilaku *cyberloafing* dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan karena perilaku *cyberloafing* dapat membantu karyawan dalam mengurangi rasa stress, rasa bosan, kelelahan, kecemasan, meningkatkan kreativitas dan meningkatkan kesejahteraan karyawan. Selain itu, perilaku *cyberloafing* yang dilakukan secara wajar juga dapat meningkatkan suasana hati karyawan sehingga akhirnya meningkatkan kepuasan kerja karyawan tersebut. Hasil penelitian tersebut diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Quoquab, Mahadi dan Hamid (2015). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa perilaku *cyberloafing* yang wajar dan moderat dapat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Mohammad, Quoquab, Halimah dan Thurasamy (2019) juga menunjukkan hasil yang serupa yaitu perilaku *cyberloafing* yang wajar memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan perbankan di Malaysia.

Namun terdapat penelitian yang menunjukkan hasil yang tidak serupa yaitu penelitian yang dilakukan oleh Monica dan Maharani (2020). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa perilaku *cyberloafing* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Jakarta. Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian lainnya yang menyatakan bahwa perilaku *cyberloafing* cenderung memberikan dampak negatif terhadap karyawan dan perusahaan. Beberapa dampak negatifnya seperti adanya penurunan produktivitas, penggunaan internet menjadi tidak efisien sehingga menimbulkan kerugian pada perusahaan dan perusahaan menjadi tidak kompetitif, mengancam kesejahteraan karyawan dan perusahaan serta perilaku ini dapat menyebabkan masalah keamanan pada sistem informasi perusahaan (Beugre & Kim, 2006; Koay & Soh, 2018; Liberman, Seidman, McKenna & Buffardi, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dampak dari perilaku *cyberloafing* terhadap kepuasan kerja masih menjadi perdebatan. Beberapa

penelitian menunjukkan bahwa perilaku *cyberloafing* dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, sedangkan beberapa penelitian lainnya menunjukkan bahwa perilaku *cyberloafing* cenderung menghasilkan dampak yang negatif dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Adanya perbedaan pada hasil penelitian membuat peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh antara perilaku *minor* dan *serious cyberloafing* terhadap kepuasan kerja karyawan.

Pada penelitian ini, peneliti tertarik untuk memilih responden yang ada di Jakarta. Lokasi tersebut dipilih karena berdasarkan pada data Statistik Telekomunikasi Indonesia tahun 2020 diketahui bahwa persentase akses internet tertinggi di Indonesia terdapat di Provinsi DKI Jakarta (*Statistik Telekomunikasi Indonesia, 2020*). Kemudian, peneliti juga tertarik untuk memilih responden yang sedang bekerja pada perusahaan pembiayaan. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), perusahaan pembiayaan adalah sebuah badan usaha yang melakukan sewa guna usaha, anjak piutang, pembiayaan konsumen dan/atau usaha kartu kredit. Peneliti memilih perusahaan pada bidang ini, karena sebagian besar perusahaan pembiayaan mulai memanfaatkan teknologi digital secara maksimal dengan meluncurkan sebuah aplikasi yang diperuntukkan untuk konsumen dan calon konsumen. Dengan adanya aplikasi tersebut, karyawan pada perusahaan pembiayaan secara tidak langsung mengalami peningkatan penggunaan internet, terlebih lagi pada saat pandemi Covid-19.

Frekuensi penggunaan internet yang meningkat pada saat pandemi Covid-19 menyebabkan kemungkinan karyawan untuk melakukan perilaku *cyberloafing* (Adibadkk, 2021). Selain itu, terdapat pula fenomena penurunan kepuasan kerja karyawan di Indonesia khususnya pada saat pandemi Covid-19. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Perilaku *Minor* dan *Serious Cyberloafing* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Perusahaan Pembiayaan di Jakarta”. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena hasilnya akan sangat berguna untuk mengatasi fenomena penurunan kepuasan kerja yang ada. Selain itu, penelitian ini penting untuk dilakukan karena penelitian ini dapat memberikan wawasan baru dan pengetahuan tambahan bagi penelitian selanjutnya mengenai perilaku *cyberloafing* dan kepuasan kerja karyawan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu :

1.2.1. Bagaimana gambaran kepuasan kerja karyawan pada perusahaan pembiayaan di Jakarta?

1.2.2. Bagaimana gambaran perilaku *minor cyberloafing* karyawan pada perusahaan pembiayaan di Jakarta?

1.2.3. Bagaimana gambaran perilaku *serious cyberloafing* karyawan pada perusahaan pembiayaan di Jakarta?

1.2.4. Bagaimana pengaruh perilaku *minor* dan *serious cyberloafing* terhadap kepuasan kerja pada perusahaan pembiayaan di Jakarta?

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi masalah di atas, maka batasan dari penelitian ini terletak pada pengaruh perilaku *minor* dan *serious cyberloafing* terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan pembiayaan di Jakarta.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh antara perilaku *minor* dan *serious cyberloafing* terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan pembiayaan di Jakarta?”

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh perilaku *minor* dan *serious cyberloafing* terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan pembiayaan di Jakarta.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan pengetahuan tambahan bagi penelitian selanjutnya mengenai topik yang berkaitan dengan pengaruh perilaku *minor* dan *serious cyberloafing* terhadap kepuasan kerja.

1.6.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi mengenai pengaruh perilaku *minor* dan *serious cyberloafing* terhadap kepuasan kerja kepada perusahaan dan karyawan khususnya pada perusahaan pembiayaan atau perusahaan serupa.

