

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Terwujudnya *Good Governance* atau pemerintahan yang bagus adalah sebuah tuntutan agar manajemen pemerintahan dan pembangunan dapat terlaksana dengan efektif dan efisien, sehingga diperlukan adanya kinerja pegawai yang optimal agar mendapatkan hasil yang positif bagi kinerja instansi dalam pencapaian tujuan organisasi (Wahyuni et al., 2020). Mangkunegara (dalam Irawati, 2015) menyampaikan bahwa “kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”. Tugas yang dimaksud merupakan tugas-tugas yang sudah ditetapkan oleh instansi atau organisasi. Pada kondisi ini berarti tercapainya tujuan organisasi (keberhasilan organisasi) bergantung pada kualitas kinerja para pegawai yang berada di dalamnya. Kualitas kinerja para pegawai dalam sebuah organisasi diharapkan mampu mendukung visi dan misi untuk memenuhi tujuan dan kebutuhan organisasinya (Paramitha & Wahyuni, 2020).

Demi tercapainya kinerja pegawai yang optimal, pemanfaatan teknologi internet menjadi salah satu yang dinilai mampu membantu tugas dan fungsi pegawai dalam menjalankan pekerjaannya sebagai pelayan masyarakat (Harsono et al., 2014). Dengan tersedianya teknologi yang makin berkembang maka pekerjaan dapat dijalankan dengan efektif dan efisien karena teknologi

memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kinerja pegawai. Perkembangan teknologi dalam hal ini yaitu adanya eksistensi fasilitas kerja seperti komputer dan internet. Adanya fasilitas kerja ini juga merupakan salah satu faktor lingkungan organisasi yang dapat memengaruhi kinerja pegawai (Murti dalam Mangkunegara, 2005). Selain sebagai media pendukung, adanya fasilitas komputer dan internet juga dinilai dapat menciptakan kreativitas bagi para pegawai. Internet juga menyajikan berbagai macam kemudahan untuk mengakses informasi, melakukan interaksi dan promosi, sampai melakukan *meeting* yang seharusnya bertatap muka secara langsung saat ini bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun (Paramitha & Wahyuni, 2020). Oleh karena itu, penerapan komputerisasi dan internet sangat didukung pada perusahaan maupun instansi untuk menunjang kinerja para pegawainya.

Penerapan fasilitas komputer dan internet telah dilakukan oleh seluruh instansi di Kabupaten Jombang, bahkan instansi memfasilitasi setiap pegawainya dengan satu komputer perorang, tak terkecuali pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang. Berlandaskan pengamatan dan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli, dan Kepegawaian yang dilakukan peneliti pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang, penerapan fasilitas tersebut tergolong mampu menunjang pekerjaan para pegawai sehingga dapat mempertahankan kualitas kinerja yang mereka miliki. Contohnya, internet memudahkan pegawai Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf ahli dan Kepegawaian dalam

mendistribusikan surat-menyurat (salah satunya melalui sistem aplikasi manajemen persuratan), mengakses data atau informasi terkait administrasi kepegawaian (SIMDA, dll), serta dapat melakukan interaksi secara cepat untuk melakukan koordinasi guna mempersiapkan dan mengatur perjalanan dinas pihak-pihak yang terkait.

Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang memiliki sistem penilaian kinerja pegawai yang disebut dengan pencapaian Sasaran Kerja Pegawai (SKP) terdiri dari kualitas, kuantitas, waktu dan biaya yang berorientasi terhadap target. Selain SKP tersebut terdapat tambahan beberapa aspek yang masuk ke dalam sistem penilaian kinerja seperti nilai perilaku dan nilai prestasi. Berikut ini adalah data dari hasil penilaian kinerja atau hasil Sasaran Kerja Pegawai pada tahun 2020-2021:

Tabel 1. 1 Sasaran Kinerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang

No	Tahun	Jumlah SDM	Rata-Rata Hasil Pencapaian SKP (%)	Rata-Rata Hasil Nilai Perilaku (%) (SKPx40%)	Rata-Rata Nilai Prestasi (%)
1.	2020	36	87,29	34,91	89,66
2.	2021	37	88,36	35,34	90,97

Sumber: Data yang diolah dari Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2020-2021

Menurut PP No.30 Tahun 2019, penilaian kinerja PNS dinyatakan dengan angka dan sebutan atau predikat sebagai berikut:

1. Sangat Baik, apabila PNS memiliki: 1) nilai dengan angka 110 (seratus sepuluh) – angka 120 (seratus dua puluh) dan 2) menciptakan ide baru dan/atau cara baru dalam peningkatan kinerja yang memberi manfaat bagi organisasi atau Negara.

2. Baik, apabila PNS memiliki nilai dengan angka 90 (sembilan puluh) – angka 120 (seratus dua puluh).
3. Cukup, apabila PNS memiliki nilai dengan angka 70 (tujuh puluh) – angka 90 (sembilan puluh).
4. Kurang, apabila PNS memiliki nilai dengan angka 50 (lima puluh) – angka 70 (tujuh puluh).
5. Sangat kurang apabila PNS memiliki nilai dengan angka kurang dari 50 (lima puluh)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas bisa diketahui bahwa pencapaian SKP Bagian Umum pada tahun 2020 menghasilkan rata-rata sebesar 87,29%, sedangkan pada tahun 2021 menghasilkan rata-rata sebesar 88,36%. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa pencapaian SKP Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang mengalami peningkatan. Kemudian selaras dengan PP No.30 Tahun 2019 dapat diartikan bahwa hasil dari penilaian kinerja Bagian Umum dinyatakan dengan predikat “**cukup**”. Dari data tersebut juga bisa diketahui bahwa hasil rata-rata nilai perilaku tergolong “**sangat kurang**”.

Dua dekade terakhir telah menandakan bahwa teknologi terutama internet sudah berkembang pesat di dunia termasuk di Indonesia. Hal ini dibuktikan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) terkait peningkatan penetrasi internet yang terjadi di Indonesia dengan melakukan penelitian terhadap pengguna internet di seluruh provinsi di Indonesia, sehingga menghasilkan data sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Persentase Pengguna Internet di Indonesia

Tahun	Jumlah Pengguna	Total Populasi	Persentase
2014	88,1 jt	252,4 jt	34,9%
2016	132,7 jt	256,2 jt	51,79%
2017	143,26 jt	262 jt	54,68%
2018	171,17 jt	264,16 jt	64,8%
2019-2020	196,71 jt	266,91 jt	73,7%

Sumber: APJII 2014, 2016, 2017, 2018, 2019-2020

Dapat dilihat dari tabel 1.2 di atas, pengguna internet di Indonesia terus meningkat. Ini menandakan bahwa internet mudah di akses oleh siapapun dan dimanapun, termasuk di tempat kerja (Nurhasanah et al., 2021).

Adanya internet dengan berbagai macam keuntungannya diharapkan mampu mendukung pegawai untuk menyelesaikan tugas yang dimiliki, dengan demikian mereka dapat mengikuti perkembangan teknologi modern yang tersedia (Herlianto, 2012). Tetapi eksistensi akses internet bagi para pegawai seolah menjadi keuntungan tersendiri (Ardilasari & Firmanto, 2017). Karena terlepas dari sisi positifnya, internet pun menyajikan akses ke taman bermain paling besar di dunia. Kondisi ini sangat rentan dimanfaatkan oleh para pegawai untuk mencari hiburan atau keperluan lain yang tak berkaitan dengan kepentingan pekerjaan mereka pada saat jam kerja (Wahyuni et al., 2020). Perilaku macam ini yang disebut dengan istilah *cyberloafing*.

Menurut Lim (dalam Ardilasari & Firmanto, 2017) perilaku *cyberloafing* yaitu salah satu penyimpangan perilaku di tempat kerja yang memanfaatkan 'status pegawainya' untuk mengakses internet sewaktu jam kerja untuk tujuan yang tidak memiliki hubungan dengan pekerjaannya. Perilaku *cyberloafing* yang dilakukan pegawai di tempat kerja rata-rata menghabiskan waktu 2 jam

per hari (Andel et al., 2019). Perilaku *cyberloafing* menurut Blanchard & Henle (2008) dibagi menjadi 2 yaitu *serious cyberloafing* dan *minor cyberloafing*. *Minor cyberloafing* merupakan perilaku *cyberloafing* untuk pemanfaatan internet seperti mengirim dan menerima *chat* pribadi, mengunjungi situs berita *online*, dan lain-lain, sedangkan *serious cyberloafing* merupakan pemanfaatan internet untuk kegiatan yang lebih serius dan berbahaya seperti judi *online*, hingga membuka situs terlarang atau pornografi. Hal ini dapat menimbulkan kekhawatiran bahwa dengan adanya fenomena perilaku *cyberloafing* di tempat kerja akan membuat pegawai melalaikan tanggungjawab terhadap tugas dan pekerjaannya sehingga nantinya akan berdampak pada menurunnya kinerja pegawai itu sendiri.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, terdapat fenomena perilaku *cyberloafing* pada kantor Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang yang kemudian diduga menjadi salah satu penyebab rendahnya kinerja serta kurangnya nilai perilaku pegawai didalamnya. Kondisi ini didorong oleh faktor-faktor yang dapat memengaruhi perilaku *cyberloafing* diantaranya adalah faktor individu (seperti kebiasaan, dll), faktor organisasi (tidak adanya *punishment* tertentu terhadap penyimpangan perilaku *cyberloafing*), dan faktor situasional (tidak adanya pencegahan berupa peraturan khusus dalam penggunaan fasilitas internet) (Ozler & Polat, 2012). Kebanyakan aktivitas perilaku *cyberloafing* yang dilakukan oleh para pegawainya merupakan perilaku *minor cyberloafing*, seperti aktivitas *chatting* melalui *whatsapp*, aktivitas bermain media sosial seperti *facebook*, *instagram*,

*tiktok*, dan *youtube*, serta aktivitas belanja *online* melalui *shopee*, *tokopedia*, *gofood* dan sebagainya.

Di sisi lain stres kerja juga merupakan masalah yang serius dan seringkali menjadi penyebab menurunnya kinerja para pegawai (Utami, 2019). Stres mengacu pada gangguan psikologis dan fisik yang terjadi di lingkungan akibat adanya tekanan, seperti ketidakmampuan memenuhi tuntutan atau kebutuhan individu (Naqvi et al., 2013). Munculnya stres kerja dapat dipicu oleh tuntutan pekerjaan yang harus dilakukan pegawai dalam organisasi. Karena tugas yang melimpah dan berat dari seorang atasan dapat menimbulkan stres kerja, apalagi jika pekerjaan yang lama belum selesai, tapi sudah ditambah dengan pekerjaan yang baru (Julvia, 2016). Menurut Benedita (2018) pegawai di instansi pemerintahan cenderung mudah mengalami stres kerja karena pekerjaannya bersifat rutin dan teratur seperti menginput data dengan cermat, membuat dan menyusun arsip atau surat secara cepat dan rapi dengan kondisi ruang kerja yang padat. Tuntutan atau beban kerja tersebut tentunya dapat memicu timbulnya stres kerja.

Stres kerja menyiratkan masalah yang signifikan tak hanya bagi para pegawai namun juga bagi organisasi itu sendiri. Kegagalan dalam mengatasi penyebab stres kerja dapat menimbulkan permasalahan bagi pegawai terkait fisik dan mental yang tidak pernah diinginkan oleh organisasi karena akan berdampak pada kinerja yang dihasilkan (Permadi, 2021).

Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang mempunyai pegawai yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Non-PNS, dimana

setiap pegawai berkewajiban penuh dalam menjalankan visi dan misinya. Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang terdiri atas 3 sub bagian yang mana di tuntutan harus teliti dan menerapkan prosedur yang ada. Terutama untuk sub bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli, dan Kepegawaian karena menangani segala bentuk mengenai pengelolaan administrasi perkantoran dan kepegawaian yang meliputi persuratan, kearsipan, mendistribusikan surat kepada pihak terkait, serta mengelola data kepegawaian termasuk cuti, kenaikan pangkat, dan pengajuan pensiun, sehingga jika terdapat kesalahan dalam melakukan tugas maka dapat menyebabkan keterlambatan dalam penanganan surat-surat penting yang nantinya akan membuat bagian lain/pihak yang bersangkutan ikut terhambat dalam melakukan pekerjaannya. Apalagi terkadang terdapat penumpukan tugas seperti tugas yang dikerjakan belum selesai namun sudah diberikan tugas tambahan. Adanya tuntutan ini tentunya dapat menimbulkan stres kerja, dan menjadi praduga yang kuat mengapa kinerja para pegawai atau hasil SKP belum bisa mencapai predikat maksimal yaitu “sangat baik”.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diterangkan di atas, maka peneliti terdorong untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Perilaku *Cyberloafing* dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah perilaku *cyberloafing* berpengaruh terhadap kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang?



2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah perilaku *cyberloafing* berpengaruh terhadap kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang?
2. Untuk mengetahui apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang?

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan menjadi sumbangan karya ilmiah bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia yang mengkaji pengaruh perilaku organisasi dengan spesifikasi perilaku *cyberloafing* dan stres kerja pada pegawai/karyawan organisasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil studi ini diharapkan dapat menyumbang kontribusi sebagai bahan masukan atau informasi penting bagi instansi dan pegawainya untuk lebih mengerti mengenai stres kerja dan perilaku *cyberloafing* dalam upaya peningkatan kinerja pegawai yang ada di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang.