

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini teknologi dan informasi semakin canggih dan berkembang pesat, membuat pergerakan globalisasi semakin tidak dapat terbendung lagi. Dampaknya semakin nyata dan menyeluruh salah satunya mengenai internet. Menurut Winarno (2017) internet merupakan jaringan komputer yang saling terhubung di seluruh dunia. Bahkan sekarang hampir seluruh tempat di dunia yang sudah ada jaringan komunikasi bisa dijangkau oleh koneksi jaringan internet. Dengan adanya jaringan internet, perangkat *komputasi* yang di dunia ini dapat saling berhubungan, bertukar data dan informasi meski berada di tempat yang saling berjauhan. Winarno (2017) menyebutkan contoh beberapa perangkat *komputasi* yang memanfaatkan koneksi jaringan internet yaitu berupa komputer dengan berbagai jenisnya, perangkat *mobile* yang terdiri atas telepon seluler dan *tablet*, perangkat aksesoris seperti jam pintar, multimedia di mobil, peralatan rumah tangga seperti televisi pintar, dan kamera *CCTV*, serta masih banyak lagi.

Penggunaan internet sekarang sudah menjadi hal umum dan bahkan menjadi kebutuhan sehari-hari. Sehingga tidak mengherankan jika pengguna internet di dunia termasuk di Indonesia jumlahnya terus naik dari tahun ke tahun. Berdasarkan riset Datareportal (2020), bahwa di Indonesia terdapat 175,4 juta pengguna internet pada bulan Januari 2020 dimana jumlah tersebut

meningkat 25 juta atau bertambah 17% antara tahun 2019 dan 2020. Secara keseluruhan penduduk Indonesia yang sudah dapat akses internet mencapai 64% pada bulan Januari 2020. Pengguna sosial media di Indonesia pada bulan Januari 2020 mencapai 160 juta dan jumlah tersebut meningkat 12 juta atau bertambah 8,1% pada periode April 2019 hingga Januari 2020. Secara keseluruhan pengguna sosial media di Indonesia yang mengakses mencapai 59% pada bulan Januari 2020. Diketahui terdapat sejumlah 338,2 juta koneksi seluler di Indonesia pada bulan Januari 2020, dimana jumlah tersebut meningkat 15 juta atau bertambah 4,6% setara dengan 124% dari total penduduk pada Januari 2019 hingga Januari 2020.



Gambar 1.1 Digital 2020 Indonesia

Saat ini di seluruh dunia telah dilanda pandemi *Coronavirus Disease (Covid-19)* sejak akhir tahun 2019. Sebagai tindakan untuk pencegahan dari penularan dan penyebaran virus *covid-19* di Indonesia, maka pemerintah

mengeluarkan Peraturan Pemerintah nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang salah satu isinya menyatakan bahwa saat PSBB tempat-tempat kerja diliburkan (Kementrian Sekretariat Negara Indonesia, 2020). Tetapi tidak mungkin selamanya dunia kerja dilakukan pembatasan, sebab hal tersebut akan memicu terjadinya krisis di kehidupan masyarakat. Supaya kebutuhan masyarakat tetap dapat terpenuhi maka roda perekonomian harus tetap berjalan. Oleh karena itu, Kementerian Kesehatan RI mengeluarkan pemberitahuan melalui halaman situs resminya mengenai pencegahan *covid-19* di tempat kerja era *new normal*. Dimana hal tersebut dilakukan dalam rangka mendukung dan membangkitkan kembali dunia usaha pada situasi pandemi (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Tatanan Normal Baru mengenai pegawai negeri sipil sebagai Aparatur Sipil Negara tetap dapat bekerja dan memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dengan bekerja dari rumah (*work from home*) maupun bekerja di kantor (*work from office*) dengan menggunakan media teknologi informasi yang memanfaatkan jaringan internet serta dengan tetap mengikuti protokol kesehatan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020a). Kemudian disusul dengan perubahan berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 67 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Surat Edaran

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 58 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Tata Normal Baru mengenai perubahan jumlah pegawai baik yang bekerja dari rumah maupun bekerja di kantor pada setiap instansi di masing-masing daerah untuk menyesuaikan dengan kondisi masing-masing daerah sesuai surat edaran tersebut (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020b).

Dapat dilihat dari data Digital 2020 Indonesia bahwa pengguna jaringan internet di Indonesia jumlahnya mengalami kenaikan apalagi sekarang dimasa pandemi *covid-19*. Tak terkecuali bagi para pegawai negeri sipil sebagai aparatur sipil negara yang bekerja pada instansi pemerintah, yang saat ini tetap bekerja baik dari rumah maupun di kantor. Namun menurut Sawitri dan Cahyadin (2012b) perlu diperhatikan kembali bahwa keberadaan fasilitas digital bagi aparatur pemerintah tidak akan bisa memberikan kontribusi yang berarti jika pegawai tidak mampu memanfaatkannya dengan baik dan tepat sesuai dengan *job description* dan beban kerjanya.

Internet dapat membantu mempermudah kegiatan dan pekerjaan pegawai menjadi lebih efisien dan efektif. Tidak mengherankan jika sekarang internet telah berubah menjadi kebutuhan primer bagi pegawai dalam bekerja. Namun perlu diperhatikan bahwa penggunaan internet memiliki dampak positif juga dampak negatifnya. Menurut Wasian (2019) dampak positif internet bagi pegawai yaitu dapat membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, namun juga timbul dampak negatifnya dimana internet digunakan

untuk kepentingan pribadi oleh pegawai. Kegiatan penggunaan internet kantor secara pribadi oleh pegawai disebut perilaku *Cyberloafing*. Lim (2002) mendefinisikan bahwa *cyberloafing* adalah tindakan dari seorang pegawai yang secara sukarela memakai akses internet kantor saat jam bekerja dengan tujuan untuk membuka dan mencari informasi di situs *web* yang bukan mengenai pekerjaan mereka, untuk kepentingan pribadi serta untuk memeriksa (termasuk menerima dan mengirim) *email* pribadi.

Perilaku *cyberloafing* termasuk perilaku yang menyimpang, karena menggunakan properti organisasi berupa penggunaan koneksi *wifi* milik organisasi baik menggunakan komputer kantor maupun *smartphone* dan *laptop* pribadi untuk akses internet. Koay dan Soh (2018) menyebutkan contoh *cyberloafing* yaitu termasuk menjelajahi situs jejaring sosial (misalnya *Facebook* dan *Twitter*), menonton video *online* (misalnya *You Tube*), membuka dan mencari informasi di situs *web* yang bukan mengenai pekerjaan mereka, belanja *online*, dan lainnya. Sedangkan menurut Herdiati dkk (2015) karyawan rata-rata menghabiskan waktu 1 jam untuk melakukan *cyberloafing*.

Ketersediaan internet ditempat kerja memunculkan adanya penyimpangan produktivitas bentuk baru. Menurut Lim (2002) karyawan saat ini tidak hanya bisa bermalasan di tempat kerja, namun mereka dapat menikmati hal terbaik kedua di dunia yaitu dengan terlihat seperti bekerja keras di kantor namun sebenarnya sedang melakukan perjalanan di dunia maya dengan menjelajahi situs *web* untuk kepentingan dan tujuan pribadi.

Apa yang membuat pegawai termotivasi untuk melakukan *cyberloafing*?. Menurut Koay dan Soh (2018) ada beberapa faktor yang mendorong pegawai terlibat dalam kegiatan *online* yang tidak berhubungan dengan aktivitas pekerjaan mereka. Pertama, karyawan yang merasa bosan dengan pekerjaannya lebih cenderung melakukan *cyberloaf* sebagai sarana untuk mencari hiburan. Kedua, karyawan yang mengalami stres kerja ekstensif atau kelelahan kerja dapat melakukan kegiatan *cyberloaf* untuk tujuan relaksasi. Ketiga, bahwa kegiatan *cyberloafing* sudah menjadi kebiasaan pegawai di tempat kerja. Sedangkan menurut Henle dan Blanchard (2008) kegiatan *cyberloafing* digunakan sebagai salah satu metode untuk menanggulangi atau menghindari (*coping*) ketika karyawan merasa stres saat bekerja dan ketika mereka melakukan kegiatan *cyberloafing* hanya ada sedikit ataupun jika ada sanksi atas tindakan tersebut.

Seorang karyawan yang mengalami stres saat bekerja akan berusaha untuk mengatasi hal tersebut supaya dapat bekerja kembali dengan maksimal. Menurut Sinambela (2019) stres kerja merupakan perasaan yang tertekan dan biasanya dialami oleh pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Kondisi yang menyebabkan munculnya stres disebut *stressor* (Sawitri dan Cahyadin, 2012b). Karyawan yang *cyberloaf* beralasan untuk mengatasi beberapa jenis stresor di tempat kerja seperti *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*.

*Role ambiguity* terjadi ketika seorang karyawan tidak tahu kewenangan yang mereka miliki untuk mendapatkan hasil yang harusnya dicapai dan bagaimana mereka nantinya akan dinilai, sehingga menyebabkan keraguan

dalam mengambil keputusan dan harus mengandalkan pendekatan *trial and error* (mencoba-coba) dalam memenuhi harapan dari atasan (Rizzo et al., 1970). Berdasarkan penelitian terdahulu dari Arshad et al. (2016) dan Lonteng dkk. (2019) menunjukkan hasil bahwa *role ambiguity* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *cyberloafing*. Begitu juga penelitian Nydia dan Pareke (2019) menunjukkan bahwa *role ambiguity* mempengaruhi *cyberloafing* secara positif.

*Role conflict* bisa muncul pada seorang pegawai ketika pekerjaan yang mereka harapkan tersebut tidak sesuai, sehingga mereka merasa rasa stres, tidak puas, dan bekerja lebih sedikit dibanding yang seharusnya (Rizzo et al., 1970). Berdasarkan hasil penelitian yang terdahulu dari Herdiati dkk. (2015) serta penelitian Arshad et al. (2016) menunjukkan hasil bahwa *role conflict* berpengaruh positif secara signifikan terhadap perilaku *cyberloafing*. Menurut penelitian Nydia dan Pareke (2019) menunjukkan bahwa *role conflict* berpengaruh positif terhadap *cyberloafing*.

*Role overload* bisa terjadi pada seorang pegawai yang memiliki banyak pekerjaan yang harus dituntaskan di bawah waktu dan tekanan terbatas sehingga pekerjaan tersebut tidak sesuai dengan kemampuan mereka (Herdiati dkk, 2015). Berdasarkan penelitian yang terdahulu dari Nydia dan Pareke (2019) *role overload* berpengaruh negatif terhadap perilaku *cyberloafing*. Begitupula berdasarkan penelitian Herdiati dkk. (2015) menunjukkan bahwa *role overload* berpengaruh negatif secara signifikan terhadap perilaku *cyberloafing*.

Objek dalam penelitian ini adalah pegawai di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Sleman yang berstatus pegawai negeri sipil tetap. Berdasarkan pengamatan secara langsung, terlihat bahwa beberapa pegawai ada yang memiliki beban kerja melebihi kapasitas sehingga sering lembur kerja atau pekerjaan dibawa pulang, ada juga yang memiliki pekerjaan ganda dikarenakan menggantikan pegawai lain yang cuti sakit, cuti melahirkan, dan lainnya. Ada yang merasa bosan karena pekerjaannya yang monoton seperti mengarsipkan dan mengelola dokumen sehingga memiliki waktu luang untuk istirahat dan mengakses internet. Selain itu dimasa pandemi *covid-19* ini banyak anak sekolah yang belajar *online* dari rumah maka pegawai yang memiliki anak sekolah harus memantau perkembangan belajar, informasi dari sekolah, terkadang juga harus mengajari anak melalui *video call whatsapp* dikarenakan tidak ada yang membimbing belajar dirumah atau tidak mengikuti les privat.

Berdasarkan penelitian yang terdahulu dan pengamatan langsung dalam lingkup Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sleman maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *ROLE AMBIGUITY, ROLE CONFLICT, DAN ROLE OVERLOAD* TERHADAP PERILAKU *CYBERLOAFING* PADA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (BKPP) KABUPATEN SLEMAN”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *role ambiguity* berpengaruh positif terhadap perilaku *cyberloafing* pada pegawai negeri sipil di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sleman?
2. Apakah *role conflict* berpengaruh positif terhadap perilaku *cyberloafing* pada pegawai negeri sipil di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sleman?
3. Apakah *role overload* berpengaruh negatif terhadap perilaku *cyberloafing* pada pegawai negeri sipil di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sleman?

#### **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi dengan dua batasan penelitian, yaitu:

1. Variabel yang diteliti yaitu variabel Y perilaku *cyberloafing*, variabel X1 *role ambiguity*, X2 *role conflict*, dan X3 *role overload*.
2. Penelitian ini ditunjukkan kepada pegawai pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sleman yang berstatus Pegawai Negeri Sipil tetap dengan lama bekerja minimal 1 tahun dan memiliki *smartphone* atau menggunakan komputer kantor dalam bekerja sehingga memiliki alat untuk akses internet. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 28 Desember 2020 hingga 11 Januari 2021.

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

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh *role ambiguity* terhadap perilaku *cyberloafing* pada pegawai negeri sipil di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sleman.
2. Untuk menganalisis pengaruh *role conflict* terhadap perilaku *cyberloafing* pada pegawai negeri sipil di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sleman.
3. Untuk menganalisis pengaruh *role overload* terhadap perilaku *cyberloafing* pada pegawai negeri sipil di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sleman.

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

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan yang terkait dengan pengaruh *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role ambiguity* terhadap perilaku *cyberloafing* pegawai negeri sipil pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sleman.

2. Bagi Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sleman

Menjadikan penelitian ini sebagai tambahan informasi dan bahan evaluasi dalam meningkatkan produktivitas pegawai melalui pengaruh *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* terhadap perilaku *cyberloafing*.

### 3. Bagi STIM YKPN

Sebagai bahan bacaan di perpustakaan STIM YKPN tentang pengaruh *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* terhadap perilaku *cyberloafing* pegawai negeri sipil sehingga bermanfaat bagi mahasiswa STIM YKPN jenjang strata 1 terutama dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

### 4. Bagi Pihak Lain

Diharapkan hasil dari penelitian ini nantinya bisa menjadi bahan referensi penelitian selanjutnya dalam rangka penelitian ilmiah sebagai syarat akademik sehingga kedepannya berguna untuk pengembangan ilmu, terutama bidang manajemen sumber daya manusia.