

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi internet tidak terelakkan lagi, Futurolog Alfin Toffler (dalam Setiawan, 2018) berkata bahwa zaman ini merupakan zaman informasi. Perkembangan teknologi komputer dan internet menjadi penentu warna zaman, Internet adalah kepanjangan dari *interconnection networking*, yang dapat kita simpulkan sebagai sebuah jaringan kerja yang saling berhubungan.

Berdasarkan laman web data statistik statista.com (2020) pengguna akses internet dari berbagai negara menyatakan bahwa diperkirakan ada sebanyak 3,5 miliar pengguna internet di seluruh dunia pada tahun 2016 atau sekitar 45% populasi global mengakses internet pada tahun itu. Mayoritas pengguna internet global berada di Asia Timur dan Selatan, sementara Negara China menjadi pasar online terbesar di dunia. Pada tahun 2016, China mempunyai lebih dari 721 juta jiwa mengakses layanan internet, lebih dari dua kali lipat jumlah Negara Amerika Serikat, menjadi peringkat ketiga dengan hampir 290 juta pengguna internet. Pengguna internet di Negara Indonesia sendiri pada Tahun 2014 sebanyak 88,1 juta, dengan jumlah terbanyak berada di Pulau Jawa dan Bali sebesar 52 juta untuk pengguna. Tahun 2016 penduduk Indonesia meningkat menjadi 256,2 juta orang.

Layanan dari sebuah internet dapat membantu diberbagai bidang kehidupan, seperti pada bidang sosial, perbankan, kesehatan, pendidikan, serta pekerjaan atau sebuah bisnis. Oleh karena itu banyak perusahaan yang sudah memanfaatkan layanan internet untuk menunjang kinerja staf saat bekerja dalam perusahaan (Lim, 2002).

Berdasarkan laporan statistik Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia, bidang kerja yang paling banyak menggunakan internet adalah staf/ wiraswasta sebesar 55% pada tahun 2014 dan meningkat menjadi 62 % pada tahun 2016 kemudian untuk pengguna internet yang berdasarkan pada pekerjaannya ternyata tetap didominasi oleh pekerja/ wiraswasta diberbagai bidang yang meningkat menjadi sebesar 62% (APJII, 2015). Berdasarkan temuan data statistik di atas, peneliti akan berfokus pada perusahaan dibidang perbankan, alasan lainnya adalah karena pemanfaatan teknologi khususnya internet dibidang perbankan sangat signifikan.

Pemanfaatan teknologi komputer dan internet memiliki beberapa keuntungan antara lain terbukti mampu membuat perusahaan lebih efektif dalam bekerja, *upgrade* fitur-fitur pekerjaan yang lebih modern dan efisien (Barusman, 2010). Keberadaan internet signifikan mengubah kebiasaan dibidang kerja perbankan, dimana saat ini masyarakat mulai diperkenalkan dengan sistem transaksi elektronik atau biasa disebut *e-banking*, dimana pihak bank dengan pihak nasabah dapat melakukan kegiatan transaksi tanpa harus bertatap muka di kantor Bank (Annisya & Hastuti, 2012). Namun tentu saja selain memiliki manfaat keberadaan internet pun memiliki beragam masalah yang mengikutinya.

Salah satu masalah yang kerap terjadi diperusahaan berkaitan dengan keberadaan internet adalah kecenderungan staf mengakses internet untuk hiburan semata dan tidak memiliki hubungan dengan pekerjaan (Blanchard & Henle, 2008). Kegiatan penyalahgunaan akses internet yang disediakan oleh perusahaan selama jam kerja berlangsung untuk menjelajahi situs-situs yang tidak berkaitan dengan pekerjaan demi keuntungan pribadi. Penggunaan internet yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan disebut *cyberloafing* (Sari, & Ratnaningsih, 2018).

Perilaku *cyberloafing* merupakan perilaku seseorang yang sengaja menggunakan akses internet pada saat jam kerja yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan dan dapat merugikan organisasi terkait, sehingga dampaknya pada produktivitas pekerja menjadi menurun (Rahayuningsih, 2017).

Menurut Niaei, Peidaei dan Nasiripour (2016), ada beberapa perilaku yang dilakukan karyawan di tempat kerja antara lain bermalas-malasan selama jam kerja, penyalahgunaan fasilitas internet oleh staf, dan menunda pekerjaan dengan cara melakukan kegiatan *chatting-an* di media sosial, yang mana hal ini termasuk ke dalam *cyberloafing*. Penyalahgunaan internet ditempat kerja telah menjadi masalah bagi sebuah perusahaan. Ketika para staf perusahaan menyalahgunakan Internet saat jam kerja melalui aktivitas seperti permainan online, belanja online, mengelola investasi pribadi, email pribadi, mengobrol, menonton media dan menonton pornografi yang dianggap hal sepele maka sesungguhnya mereka membuang waktu kerja (Ugrin, Pearson, & Odom, 2007).

Survey yang dilakukan Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII) sebesar 11,2% staf menggunakan internet fasilitas kantor dan alasan utama menggunakan internet untuk update informasi. Anandarajan (dalam Prasetyo, 2003) berpendapat bahwa, selain menjadi tempat bisnis yang mudah, internet juga menyediakan layanan untuk staf mengunjungi berbagai macam situs hiburan dalam layanan internet.

Henle dan Kedharnath (2012), mengungkapkan bahwa *cyberloafing* merupakan penggunaan teknologi internet selama jam kerja untuk kepentingan pribadi. Menurut Whitty (dalam Jia, Jia & Karau, 2013) dan Carr *cyberloafing* juga dapat disebut dengan *cyberslacking*, *cyberloafing* dapat didefinisikan sebagai tindakan sukarela pada setiap staf menggunakan fasilitas internet perusahaan

pada jam kerja untuk membuka hal yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan. Mengakses internet selama pada jam kantor untuk menjelajah hal yang tidak terkait dengan pekerjaan (termasuk dalam kegiatan surat elektronik yang bersifat pribadi, menerima dan mengirim email yang tidak terkait dengan pekerjaan (Lim, Teo, & Loo, 2002). *Cyberloafing* dibedakan berdasarkan tingkat efeknya menurut Blanchard dan Henle, (2008) menjadi *cyberloafing* minor dan *cyberloafing* serius.

Ozler dan Polat, (2012) menyatakan jika *cyberloafing* terjadi karena adanya faktor internal dan eksternal. Faktor eksternal memiliki dua faktor yaitu faktor organisasi dan faktor situasional. Faktor organisasi adalah faktor yang berasal dari dalam perusahaan karena tidak adanya peraturan tentang penggunaan internet dalam perusahaan. Hal ini memberikan peluang staf untuk membuka hal di luar pekerjaan. Faktor situasional dapat mendorong terjadinya perilaku *cyberloafing* apabila staf memiliki akses untuk membuka internet. Hal ini dapat memicu terjadinya perilaku *cyberloafing* (Weatherbee, 2010). Faktor internal yaitu faktor dari dalam diri individu yang memiliki beberapa faktor yaitu persepsi, habits, demografis, dan *traits* (sifat) seperti, *shyness*, *loneliness*, *isolation*, *self-control*, harga diri, dan *locus of control*. Penelitian ini berfokus pada faktor internal yaitu kontrol diri

Kontrol diri adalah salah satu faktor internal dari dalam diri individu yang mampu menyebabkan munculnya kecenderungan dalam perilaku *cyberloafing* (Ozler & Polat, 2012). Dibutuhkan kontrol diri yang tinggi supaya mencegah perilaku yang menyimpang saat berada di tempat kerja. Muraven dan Baumeister (2000), menjelaskan jika dalam diri individu dapat mengendalikan dan menahan diri maka akan mempengaruhi perilakunya dalam bekerja.

Menurut Sarafino dan Smith (2001) terdapat dua aspek kontrol diri, yaitu kemampuan mengontrol perilaku dan kemampuan kontrol kognitif. Kemampuan mengontrol perilaku merupakan kemampuan mengelola respon perilaku yang tepat sesuai dengan situasi dan kondisi secara langsung. Sementara kemampuan kontrol kognitif merupakan kemampuan seseorang untuk memilah dan mengolah dengan baik segala informasi yang masuk, agar ketika akan menginterpretasikan atau merespon dengan perilaku tertentu seseorang tidak salah memutuskan. Pengguna internet yang memiliki kontrol diri tinggi mampu memandu, mengarahkan dan mengatur perilaku online sehingga tidak tenggelam dalam internet, kemudian mampu menggunakan internet sesuai dengan kebutuhan.

Sebaliknya, jika pengguna internet memiliki kontrol diri yang rendah tidak mampu untuk mengarahkan dan mengatur perilaku onlinenya. Kurang mampu menginterpretasi stimulus yang dihadapi, dan tidak mampu memilih tindakan yang tepat. Pengguna internet dengan kontrol diri rendah dapat menghabiskan waktu berjam-jam dengan aktivitas online hingga melupakan bagian lain dari kehidupannya seperti waktu belajar, bekerja dan bersosialisasi dengan orang lain, bahkan menggunakan internet sebagai tempat untuk melarikan diri dari masalah (Arisany, 2009).

Peneliti melakukan wawancara awal pada tanggal 8 April 2019 kepada HRD PT. BPR X Semarang dengan inisial A. Subjek A mengatakan bahwa tidak memberikan peraturan tentang penggunaan internet dalam perusahaan. Semua staf dapat mengakses layanan internet termasuk pada bagian back office, CS dan teller. Subjek A juga tidak menutup laman situs tertentu jadi staf memiliki kesempatan untuk membuka situs apapun pada saat jam kerja berlangsung. Kepala HRD memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada para staf sebab

perusahaan telah menganut sistem kedewasaan, atau dalam hal ini kontrol diri para staf untuk mengerti bahwa menggunakan perangkat komunikasi disaat jam bekerja untuk sesuatu dil luar pekerjaan merupakan sesuatu yang tidak profesional.

Sebagai pembanding adalah salah satu perusahaan yang ada di Kota Bandung, Jawa Barat PT. Y peneliti melakukan wawancara pada tanggal 6 Mei 2019 kepala HRD dengan inisial D perusahaan tersebut. Perusahaan tersebut telah lama memberlakukan peraturan dalam pemakaian handphone dan internet. Pada saat jam kantor berlangsung semua staf perusahaan wajib menitipkan handphone dan barang elektronik lainnya di pos satpam dan semua akan dikembalikan pada saat jam kantor telah selesai. Layanan internet hanya dapat diakses oleh divisi tertentu, seperti IT, penjualan, HRD, *finance*, *manager* dan direktur. Para staf lainnya tidak dapat mengakses internet dan tidak dapat menggunakan handphone. Subjek D beranggapan bahwa jika tidak diberikan peraturan tentang penggunaan internet atau media komunikasi maka semua bergantung pada kesadaran atau kontrol diri staf, yang mana kontrol diri staf merupakan sesuatu yang subjektif dan berbeda-beda antara satu staf dengan staf lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dua subjek di atas, diketahui bahwa pemberian peraturan di perusahaan berkaitan penggunaan internet penting dilakukan. Perbedaan sudut pandang antara subjek A dan D terlihat pada alasan dibalik menggunakan dan tidak menggunakan peraturan dalam pemanfaatan fasilitas kantor. Peneliti setuju dengan pernyataan subjek D, dimana kontrol diri bersifat subjektif dan berbeda antara satu orang dengan orang lain, namun penelitian ini tidak akan berfokus pada pengaruh pemberian peraturan pada staf

dan lebih berfokus pada kontrol diri staf terkait dengan *cyberloafing*. Kekurangan wawancara awal adalah peneliti tidak memiliki akses untuk mengetahui sejauhmana kinerja Staff PT.BPR X, dan adakah pengaruhnya antara perilaku *cyberloafing* yang ada dengan penurunan kinerja staf.

Penelitian yang dilakukan antara kontrol diri dan *cyberloafing* masih jarang dilakukan di Indonesia sehingga masih sedikit orang yang mengerti tentang kontrol diri dan *cyberloafing*. Keterkaitan yang ada antara kontrol diri dan *cyberloafing* memunculkan fenomena yang sering terjadi di tempat kerja hanya saja banyak orang yang tidak menyadari akan fenomena tersebut karna tidak adanya peraturan dan mengagap seperti sebuah hal yang biasa tidak mengganggu kinerja para staf saat bekerja

Penelitian atau riset tentang kontrol diri dengan *cyberloafing* penting dilakukan karena jika dibiarkan akan memberikan dampak negatif seperti produktivitas menurun dan dapat membuat kerugian bagi perusahaan. Maka, diharapkan penelitian ini dapat menekan *cyberloafing* di dalam perusahaan sehingga produktivitas kerja meningkat dan fokus pada pekerjaan yang harus diselesaikan. Maka dari itu pertanyaan penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara kontrol diri dengan *cyberloafing* pada Staf PT. BPR X Semarang?

## **1.2. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Kontrol Diri terhadap *Cyberloafing* pada staf PT.BPR X Semarang.

### **1.3. Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengetahuan psikologi industri dan organisasi dalam bekerja khususnya terkait dengan *cyberloafing* dan kontrol diri

#### **1.3.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan referensi terkait dengan *cyberloafing* dan kontrol diri kepada perusahaan, staf , dan juga pihak-pihak yang terkait dengan perusahaan tersebut.

