

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam suatu instansi, terdapat kegiatan manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian yang bertujuan memaksimalkan ketercapaian tujuan instansi melalui pemanfaatan sumber daya manusia. Menurut (Poltak Sinambela et al., 2021) Manajemen sumber daya manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang berbeda untuk individu, masyarakat, pelanggan pemerintah, dan organisasi yang terkait. Salah satu tujuan manajemen sumber daya manusia adalah untuk memastikan bahwa organisasi dilengkapi dengan orang-orang yang tepat untuk jabatan dan posisi yang tepat saat diperlukan. Pengelolaan SDM yang baik akan menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien, yang merupakan kunci keberhasilan organisasi (Hidayatuloh et al., 2022). Hal ini disebabkan fakta bahwa sumber daya manusia dapat memberikan keunggulan kompetitif yang signifikan kepada perusahaan yang bersaing karena organisasi tersebut tidak dapat meniru kualitas intelektual, sifat, keterampilan, karakter personal, serta proses intelektual dan kognitif (Fania et al., 2022). Sumber Daya Manusia yang baik adalah SDM yang dapat memaksimalkan kinerjanya untuk mencapai tujuan organisasi.

Keberhasilan suatu organisasi pada instansi pemerintah dapat dicapai melalui peningkatan kinerja pegawai. Menurut (Sutrisno, 2020) bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara sah sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, tanpa melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja pegawai sangat penting untuk mencapai visi dan tujuan organisasi. Setiap perusahaan selalu mengharapkan kinerja pegawainya yang baik karena ini akan memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan (Pristiyanti, 2016). Menurut (Kasmir, 2019), ada dua komponen yang mempengaruhi kinerja: lingkungan kerja para pegawai, karena jika lingkungan

kerja di perusahaan akan mempengaruhi hasil pekerjaan yang dilakukan. Faktor lain adalah kepuasan kerja, yang merupakan cara untuk meninjau kinerja para pegawai dan menggunakan kinerja mereka sebagai evaluasi untuk masa depan agar kinerja yang dihasilkan dapat ditingkatkan, sehingga para pegawai merasa puas dengan kinerja mereka.

Dengan banyaknya tugas dan tanggung jawab yang harus mereka selesaikan, banyak pegawai yang mengeluhkan bahwa hasil yang mereka berikan kepada perusahaan tidak sesuai keinginan atau buruk dan bahkan tidak selesai. Hal ini dapat merusak citra perusahaan mereka dan membuat mereka tertekan dan stres. Menurut penelitian yang dilakukan oleh *Labour Force Survey*, ditemukan adanya 440.000 kasus stres akibat kerja di Inggris dengan angka kejadian sebanyak 1.380 kasus per 100.000 pekerja yang mengalami stres akibat kerja. Di Indonesia, stres kerja menjadi masalah serius yang dibuktikan dari hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) oleh Kementerian Kesehatan dengan angka gangguan mental emosional sebesar 9,8. Sebesar 35% stres akibat kerja berakibat fatal dan diperkirakan hari kerja yang hilang sebesar 43%. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berfikir, emosi dan kondisi psikis seseorang (Handoko, 2018). Menurut (Mangkunegara, 2018) faktor penyebab stres kerja di tempat kerja antara lain, beban kerja yang dianggap terlalu berat, jadwal kerja yang padat, pengawasan yang buruk, lingkungan kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antar pegawai dengan pimpinan yang frustrasi di tempat kerja. Stres kerja dapat memengaruhi kesehatan fisik dan mental serta kinerja dan produktivitas kerja jika tidak ditangani dengan baik. Menurut (Melayu S.P Hasibuan, 2017) menemukan beberapa perilaku buruk pegawai yang berdampak negatif pada organisasi. Stres yang dialami pekerja dapat dikaitkan dengan penurunan produktivitas, tingkat ketidakhadiran kerja, dan tingkat kecelakaan. Hal ini dapat dikatakan bahwa ada kegiatan yang secara tidak langsung membebani pegawai dengan lebih banyak tugas, yang menyebabkan stres dan dapat mengurangi kinerja mereka.

Stres kerja terjadi ketika dalam waktu yang bersamaan terdapat tuntutan pekerjaan yang sangat tinggi namun kendali terhadap pekerjaan sangat rendah,

sehingga stres kerja menjadi masalah yang berdampak pada mental dan fisik. Dalam mengisi waktu luang untuk menghilangkan stres kerja pegawai sering menyimpang dari pekerjaannya dengan memanfaatkan fasilitas internet yang disediakan oleh perusahaan. Perilaku menyimpang di tempat kerja ini disebut *cyberloafing*, juga dikenal sebagai *cyberslacking*, dimana seseorang menggunakan "status pegawainya" untuk mengakses internet dan email selama jam kerja untuk tujuan yang tidak terkait dengan pekerjaan mereka (Lim, V. K. G., & Teo, 2002). Menurut data APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pada tahun 2021 menunjukkan bahwa pengguna internet terbanyak berprofesi sebagai Pekerja/Wiraswasta sebesar 82,2 juta atau 62%. Selanjutnya pada tahun 2023 hasil riset yang telah dilakukan menunjukkan bahwa 89,9% dari pengguna internet adalah Aparatur Sipil Negara.

Penerapan komputersasi dan internet ternyata telah mengubah tingkat kemalasan pegawai terhadap tanggung jawab mereka. Internet telah berkembang menjadi alat yang sangat efektif untuk penyebaran informasi terbaru, akurat, dan tepat. Selain itu, memiliki potensi untuk menghasilkan efek positif yang dapat memudahkan aktivitas manusia. Pada masa lalu, internet hanya dapat diakses oleh beberapa orang, tetapi sekarang semua orang dapat mengaksesnya dan melakukan banyak hal, seperti menonton TV, berbicara dengan orang lain, dan melakukan transaksi seperti membeli barang. Selain manfaat yang ada, penggunaan internet juga memiliki efek negatif, seperti kemungkinan melakukan aktivitas yang tidak sesuai atau tidak terkait dengan pekerjaan, seperti memberikan akses internet di Kantor. Pekerja dengan sengaja mengakses internet untuk kepentingan pribadi, seperti menonton video di YouTube yang tidak terkait dengan pekerjaan mereka, memainkan media sosial seperti TikTok, Instagram, dan Facebook, mengakses e-commerce untuk kegiatan belanja online, dan bermain game online saat mereka bekerja. Perilaku ini dikenal sebagai *cyberloafing*. Pegawai mulai terlibat dalam *cyberloafing* ini sebagai kegiatan untuk meredakan ketegangan yang mereka alami selama bekerja di kantor. *Cyberloafing* juga dapat membantu kinerja pegawai karena melakukan perilaku *cyberloafing* membuat mereka merasa lebih baik karena mereka dapat mengistirahatkan otak mereka yang stres dan mendapatkan ide-ide inovatif untuk meningkatkan kinerja mereka. Menurut (Blanchard & Henle, 2008)

organisasi dapat menghentikan perilaku *cyberloafing* pegawai dengan menetapkan kebijakan. Salah satu cara untuk melakukan ini adalah dengan memberikan sanksi kepada pegawai dan memberi tahu pegawai bahwa sanksi tersebut dimaksudkan untuk dilaksanakan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan menurut (Al Utsmani & Sukarno, 2022) dan (Damayanti et al., 2022) stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Sedangkan penelitian menurut (Ihsan et al., 2022) dan (Karim, 2022) stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan penelitian yang terdahulu ditemukan ketidak konsistenan antara variabel stress kerja terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu pada penelitian ini peneliti menambahkan variabel *Cyberloafing* sebagai variabel mediasi. Alasan di tambahkan *Cyberloafing* sebagai variabel mediasi karena adanya penelitian stres kerja terhadap *Cyberloafing* menurut (Mila Nur Kamila & Muafi, 2023) stres kerja berpengaruh signifikan terhadap perilaku *cyberloafing* pada pegawai dengan pengaruh positif. Sedangkan penelitian menurut (Abidin et al., n.d.) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif yang signifikan terhadap perilaku *cyberloafing*. Hasil penelitian dari (Astra Gracia & Kusniawati, 2022) dan (Nina Adelina, 2023) perilaku *cyberloafing* terhadap kinerja pegawai berpengaruh positif. Sedangkan hasil penelitian yang diteliti oleh (Damayanti et al., 2022) perilaku *cyberloafing* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan *Cyberloafing* sebagai variabel mediasi pada stress kerja terhadap kinerja pegawai.

Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Kuningan memiliki Visi dan Misi untuk membantu bupati mengenai urusan pemerintahan daerah di bidang Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian berdasarkan asas ekonomi serta tugas pembantuan yang diberikan pemerintah. Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Kuningan memberikan fasilitas teknologi dan akses internet kepada seluruh pegawai, dikarenakan internet dan teknologi merupakan hal yang vital untuk instansi ini sebagai sarana dalam memudahkan pekerjaan. Terdapat beberapa alasan penelitian ini menggunakan variabel Stres kerja, *Cyberloafing* dan Kinerja Pegawai karena kondisi yang ada pada Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian

Kabupaten Kuningan. Pegawai yang mengalami stres dikarenakan banyaknya tugas dan deadline yang tidak terpenuhi sehingga para pegawai ada yang melakukan perilaku *cyberloafing* disaat jam kerja dimana mereka membuka YouTube, TikTok, Facebook dan memutar musik untuk meredakan stres namun dari hal itu ada yang melebihi batas waktu dan konten yang ditonton bertolak belakang dengan pekerjaan mereka sehingga ada pekerjaan yang menumpuk dan pada akhirnya tidak terpenuhi yang mengakibatkan kurangnya kualitas atau hasil dari kinerja pegawai.

Penilaian kinerja di Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Kuningan ini dilihat dari Orientasi Pelayanan, Integritas, Komitmen, Disiplin, Kerjasama, dan Kepemimpinan serta dilakukan secara periodik setiap tahunnya dengan berpedoman pada standar-standar nilai yang dapat menentukan kinerja pegawai baik atau buruk. Berikut rekapitulasi Penilaian Hasil Kinerja ASN di Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kab. Kuningan periode 2020-2023.

**Tabel 1.1**

**Data Rekapitulasi Laporan Kinerja ASN di Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kab. Kuningan Tahun 2020-2023**

Tahun	Unsur Penilaian (%)						Rata-rata Kinerja (%)
	Orientasi Pelayanan	Integritas	Komitmen	Disiplin	Kerjasama	Kepemimpinan	
2020	66,33	66,33	66,91	66,25	67	67,16	66,66
2021	85,78	77,91	78	76,58	77,58	77,33	77,66
2022	78,25	76,83	77,25	76	77,5	77,25	77,18
2023	78	76,58	77,16	75,91	77,33	77,08	77,01

*Sumber : Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Kuningan, 2020-2023*

Dilihat dari Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Penilaian Hasil Kinerja Pegawai pada Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Kuningan dari 4 tahun ke belakang ini mengalami penurunan. Pada tahun 2020, hasil kinerja

diperoleh sebesar 66,66%. Selanjutnya pada tahun 2021, hasil kinerja pegawai mengalami peningkatan sebesar 77,83%. Pada tahun 2022 hasil kinerja pegawai sebesar 77,18%. Serta pada tahun 2023 hasil kinerja pegawai sebesar 77,01%, Hal ini didukung dengan hasil Pra-survey pada Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kab. Kuningan yaitu sebagai berikut.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra-Survey pada Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian**  
**Kab. Kuningan tahun 2023**

NO	PERNYATAAN	RESPONDEN		PERSENTASE (%)	
		YA	TIDAK	YA	TIDAK
1	Dapat menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan tepat	10	20	33,33%	66,67%
2	Tuntutan tugas yang diberikan sangat berat	16	14	53,33%	46,67%
3	Dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab secara tepat waktu dan dengan kualitas yang baik	10	20	33,33%	66,67%
4	Akan tetap bertahan apabila ada lowongan pekerjaan di tempat lain yang lebih menjanjikan	12	18	40%	60%
5	Selalu hadir dan pulang tepat waktu di tempat kerja	10	20	33,33%	66,67%
6	Sering mencari cara lain agar pekerjaan selesai tepat waktu ketika saya mengalami kebuntuan dalam proses penyelesaian pekerjaan	17	13	56,67%	43,33%
7	Dapat berkomunikasi dengan rekan kerja secara terbuka dan jujur	14	16	46,67%	53,33%
8	Pemimpin dapat mengambil keputusan yang tepat dan cepat	11	19	36,67%	63,33%

*Sumber : Pra-Survey pada Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kab. Kuningan tahun 2023 (30 responden)*

Dilihat dari Tabel 1.3 hasil pra survey yang telah dilakukan menunjukkan bahwa masih belum optimalnya kinerja pegawai diantaranya penyelesaian masalah pelanggan masih kurang dengan angka 66,67%. Selanjutnya untuk penyelesaian tugas dengan tepat waktu dan kualitas kerja pegawai juga masih kurang yaitu sebesar 66,67%. Selain itu, komitmen atau loyalitas pegawai juga masih kurang

dengan angka 60% dan pegawai masih banyak yang tidak hadir dan tidak pulang tepat waktu dengan angka 66,67%, dalam berkomunikasi dengan rekan kerja masih belum terbuka dan jujur yaitu sebesar 53,33% serta pemimpin tidak dapat mengambil keputusan yang tepat dan cepat dengan angka 63,33%. Hal ini dikarenakan tugas yang diberikan instansi sangat berat yaitu sebesar 53,33% dan sering mencari cara lain agar pekerjaan selesai tepat waktu ketika mengalami kebuntuan dalam proses penyelesaian pekerjaan sebesar 56,67%.

Belum optimalnya hasil laporan kinerja pegawai ini terjadi disebabkan karena tuntutan tugas yang diberikan terlalu berat dari instansi tersebut, akibatnya pegawai sering stres dalam bekerja sehingga kinerja pegawai memburuk. Disamping itu, stres kerja menyebabkan pegawai sering memanfaatkan fasilitas internet untuk menghibur diri untuk mengatasi stress tersebut. Adanya perilaku menyimpang dalam penggunaan internet inilah pegawai sering tidak fokus dalam menyelesaikan tugas dan tentunya hal ini berdampak negatif pada kinerja pegawai. Perilaku *cyberloafing* ini sering dipraktikan oleh Pegawai Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kab. Kuningan dengan alasan untuk menghindari terjadinya stres kerja yang berlebihan agar tidak memperburuk kinerja pegawai untuk perusahaan. Maka dari itu, instansi perlu memahami penyebab yang mendasari kinerja pegawai yang buruk karena keberhasilan suatu organisasi dalam instansi pemerintah dapat dicapai dengan meningkatkan kinerja para pegawai.

Berdasarkan uraian yang telah di paparkan di atas, penulis berinisiatif untuk menulis penelitian yang berjudul **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Perilaku *Cyberloafing* Sebagai Variabel Intervening (Survey pada ASN Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Kuningan)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Merujuk pada pembahasan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai?
2. Bagaimana pengaruh Stres Kerja terhadap Perilaku *Cyberloafing*?
3. Bagaimana pengaruh Perilaku *Cyberloafing* terhadap Kinerja Pegawai?

4. Bagaimana pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Perilaku *Cyberloafing* sebagai Variabel Intervening?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas penulis dapat mengetahui tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menganalisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kab. Kuningan.
2. Mengetahui dan menganalisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Perilaku *Cyberloafing* pada Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kab. Kuningan.
3. Mengetahui dan menganalisis Pengaruh Perilaku *Cyberloafing* Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kab. Kuningan.
4. Mengetahui dan menganalisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Perilaku *Cyberloafing* sebagai Variabel Intervening pada Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kab. Kuningan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tinjauan yang ingin dicapai maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Sebagai salah satu latihan dan sarana yang tepat untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan teoritis ke dalam praktiknya terutama dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM) dan keorganisasian.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan pada manajemen Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Kuningan berkaitan dengan stres kerja dan kinerja pegawai melalui perilaku *cyberloafing*