

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kemajuan teknologi dalam satu dekade terakhir ini telah membawa dampak signifikan terhadap kehidupan manusia, baik dalam aspek pribadi maupun bisnis. Internet sebagai salah satu teknologi terpenting telah mengubah cara masyarakat berinteraksi, bekerja, dan hidup sehari-hari. Perannya yang tidak tergantikan ini terlihat dari peningkatan penggunaan internet yang pesat di Indonesia, sebagaimana dilaporkan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) yang menunjukkan bahwa penetrasi internet di Indonesia terus meningkat mencapai angka 79,6% di tahun 2022 di wilayah Pulau Jawa. (APJII, 2024)

Hasil Survei APJII Jumlah Pengguna Internet di Indonesia  
Tahun 2018-2024



Sumber: APJII, 2024

**Gambar 1.1**

#### **Data Penetrasi Pengguna Internet**

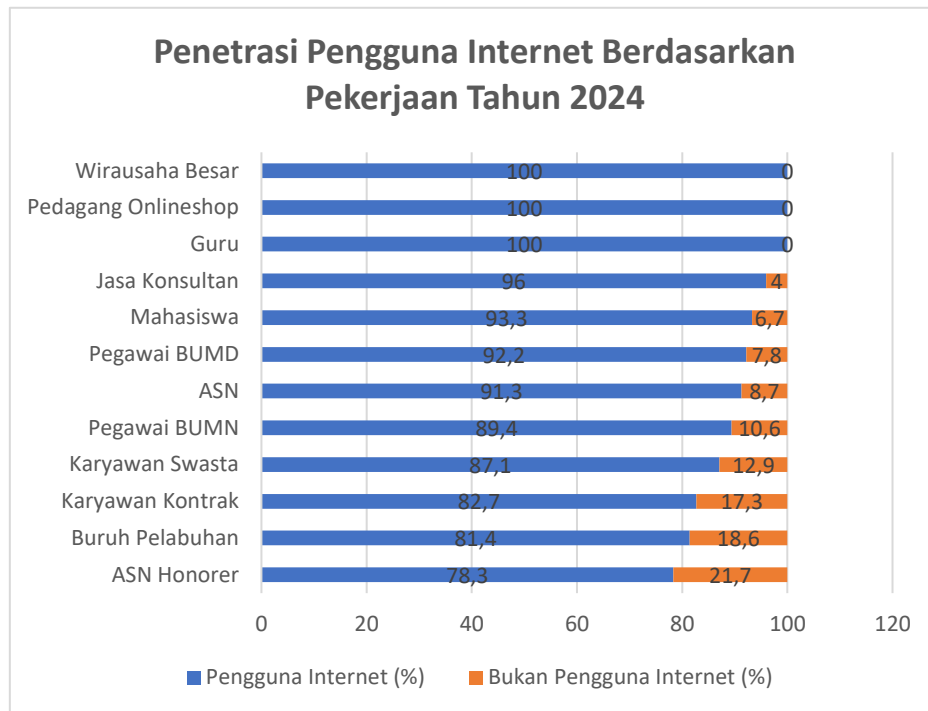
Berdasarkan hasil survei APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) terhitung sejak 2018 penetrasi internet Indonesia mencapai 64,8%. Kemudian secara berurutan 73,7% di 2020, 77,01% di 2022, dan 78,19% di

2023. Pengguna internet Indonesia tahun 2024 mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia tahun 2023. Dari hasil survei penetrasi internet Indonesia 2024 yang dirilis APJII, maka tingkat penetrasi internet Indonesia menyentuh angka 79,5%. Dibandingkan dengan periode sebelumnya, maka ada peningkatan 1,4%.

Penggunaan internet tidak hanya memberi kemudahan dalam memperoleh informasi dan berkomunikasi, tetapi juga mempengaruhi berbagai aspek kehidupan termasuk dunia kerja. Kehadiran teknologi dalam hal ini seperti komputer dan internet dalam dunia kerja sangat berperan penting dalam menunjang kinerja karyawan. Hal ini disebabkan pengaruh globalisasi dan perkembangan yang semakin canggih dari waktu ke waktu. Teknologi berdampak pada kinerja organisasi. Secara khusus, teknologi yang digunakan dalam suatu organisasi mempengaruhi apakah seluruh sumber daya manusia mampu memberikan kinerja yang diperlukan untuk mencapai visi dan misi perusahaan yang telah ditetapkan (Jawad et al., 2014). Keberadaan internet digunakan antara lain untuk memfasilitasi perolehan informasi dan komunikasi. Segala macam informasi dapat diakses secara instan melalui internet. Seiring berkembangnya zaman untuk memenuhi tantangan bisnis global, bisnis saat ini membutuhkan komputer yang lebih cepat dan efisien (Sadia et al., 2012:97). Oleh karena itu setiap karyawan dituntut untuk mampu memanfaatkan teknologi seefektif dan seefisien mungkin dalam produksi barang dan jasa.

Banyaknya manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan internet dalam dunia kerja membuat berbagai pekerja termasuk pekerja pemerintah menggunakan fasilitas internet dalam menjalankan kegiatannya. Berdasarkan survei yang dilakukan Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2024, persentase penggunaan internet oleh guru sebesar 100%, karyawan BUMD sebesar 92,2%, karyawan ASN sebesar 91,3% dan karyawan BUMN sebesar 89,4% untuk menopang pekerjaannya. Berikut disajikan penetrasi penggunaan internet berdasarkan pekerjaan pada tahun 2024:

Hasil Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia  
Sumber: APJII, 2024 (data yang diolah)



**Gambar 1.2**

### **Data Penetrasi Pengguna Internet Berdasarkan Pekerjaan Tahun 2024**

Penggunaan internet oleh karyawan BUMN sebesar 89,4% memungkinkan karyawan Bank Negara Indonesia yang merupakan salah satu bank milik pemerintah juga menggunakan internet dalam melaksanakan pekerjaannya. Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan salah satu bank milik negara yang memiliki peran signifikan dalam pembangunan ekonomi nasional. Sebagai salah satu bank komersial tertua di Indonesia, BNI terus berupaya untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat melalui berbagai produk dan layanan perbankan yang inovatif. Kantor Cabang Utama (KCU) Kuningan, sebagai salah satu cabang BNI yang berlokasi strategis di wilayah bisnis Kota Kuningan memiliki peran penting dalam mendukung kebutuhan finansial masyarakat, pelaku usaha dan institusi di sekitarnya. Cabang ini berkomitmen untuk memberikan layanan perbankan yang prima, inovatif dan sesuai dengan kebutuhan lokal. Dalam menjalankan operasionalnya BNI KCU Kuningan mengedepankan profesionalisme dan efisiensi, didukung oleh sumber daya

manusia yang berkualitas dan teknologi terkini salah satunya dengan memanfaatkan fasilitas internet.

Karyawan yang bekerja di lingkup perusahaan milik negara yaitu salah satunya Bank BNI KCU Kuningan sebagian besar sudah difasilitasi dengan komputer serta kemudahan akses internet. Berbagai fasilitas seperti internet dan komputer disediakan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Jika kinerja karyawan tidak dapat dikelola dengan baik, maka akan memberikan dampak buruk bagi perusahaan. Menurut Wartono (2017), kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh suatu kelompok atau individu dalam jangka waktu tertentu. Evaluasi kinerja sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui apakah sumber daya manusia yang ada mampu memberikan kinerja yang baik bagi perusahaannya. Dalam hal ini perusahaan juga mempunyai peran penting dalam mengelola sumber daya manusianya dengan baik agar dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan. Kinerja dianggap baik dan memuaskan jika tujuannya yang tercapai sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

**Tabel 1.1**  
**Skala Keterangan Penilaian Kinerja Karyawan**

| Hasil   | Keterangan       |
|---------|------------------|
| 451-500 | Memuaskan        |
| 401-450 | Baik             |
| 351-400 | Cukup            |
| 300-350 | Kurang Memuaskan |

**Sumber : Bank BNI KCU Kuningan 2024**

**Tabel 1.2**  
**Laporan Data Penilaian Kinerja Karyawan Bank BNI KCU**  
**Kuningan Periode Tahun 2020-2024**

| No | Tahun | Rata-Rata DPKK | Keterangan |
|----|-------|----------------|------------|
| 1. | 2020  | 389.80         | Cukup      |

|    |      |        |           |
|----|------|--------|-----------|
| 2. | 2021 | 427.55 | Memuaskan |
| 3. | 2022 | 468.20 | Memuaskan |
| 4. | 2023 | 447.75 | Baik      |
| 5. | 2024 | 438.97 | Baik      |

**Sumber : Bank BNI KCU Kuningan 2024**

Berdasarkan dari tabel 1.2 di atas dapat diketahui bahwa kinerja karyawan Bank BNI KCU Kuningan pada periode 2022 sampai periode 2024 mengalami ketidakstabilan atau terjadi penurunan. Hal ini dilihat dari turunnya nilai rata-rata DPKK (Data Penilaian Kinerja Karyawan) pada tahun 2022 hingga 2024. Data ini diambil berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dengan beberapa karyawan serta pihak dari Divisi Sumber Daya Manusia (SDM) di Bank BNI KCU Kuningan, yang total karyawannya berjumlah 87 orang. Pada tahun 2020, nilai DPKK yang lebih rendah (389,80) disebabkan oleh dampak besar pandemi COVID-19 yang memaksa karyawan beradaptasi dengan sistem kerja jarak jauh. Hal ini mempengaruhi kepuasan kerja mereka dengan beberapa karyawan mengungkapkan kesulitan dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi yang berujung pada peningkatan perilaku *cyberloafing*. Hasil wawancara dengan divisi SDM juga menunjukkan bahwa meskipun sudah ada kebijakan fleksibilitas, beberapa aspek lingkungan kerja seperti komunikasi terbatas dan fasilitas yang tidak memadai turut berpengaruh. Pada tahun 2021 dan 2022 meskipun ada sedikit perbaikan banyak karyawan yang merasa bahwa kebijakan kerja dari rumah tidak sepenuhnya mendukung produktivitas mereka. Wawancara dengan beberapa karyawan mengungkapkan adanya penurunan kepuasan kerja yang berhubungan dengan beban kerja yang semakin tinggi dan keterbatasan dalam interaksi sosial di kantor. Di tahun 2023 dan 2024 meskipun ada beberapa perbaikan di lingkungan kerja baik dari sisi fasilitas maupun komunikasi, tantangan tetap ada dalam menjaga motivasi dan kinerja karyawan. Selain itu faktor eksternal seperti ketidakpastian ekonomi dan

perubahan dalam pola kerja yang lebih fleksibel, meskipun tidak langsung turut mempengaruhi penurunan kinerja secara bertahap.

Terjadinya penurunan kinerja karyawan dapat disebabkan oleh banyak faktor diantaranya kemampuan dan keterampilan karyawan, motivasi kerja, kreativitas dan inovasi serta perilaku *cyberloafing*. Fasilitas yang disediakan perusahaan kadang disalahgunakan untuk keperluan di luar pekerjaan. Perilaku *cyberloafing* mengacu pada perilaku menyimpang karyawan dengan menggunakan akses internet pada jam kerja untuk aktivitas yang tidak berhubungan dengan pekerjaan. Fenomena *cyberloafing* dapat berdampak pada produktivitas dan kinerja karyawan. Selain itu faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja dan lingkungan kerja. Beberapa karyawan merasa puas dengan fasilitas dan kompensasi yang diberikan, sementara sebagian lainnya merasa bahwa beban kerja yang tinggi dan keterbatasan kesempatan pengembangan karier mengurangi tingkat kepuasan mereka. Dari segi lingkungan kerja, kondisi fisik kantor secara umum sudah cukup baik, namun ada beberapa aspek yang masih menjadi perhatian. Beberapa karyawan mengungkapkan bahwa tekanan kerja dan hubungan antar karyawan memengaruhi kenyamanan mereka dalam bekerja. Selain itu, adanya target kerja yang tinggi juga menyebabkan sebagian karyawan merasa tertekan, yang berpotensi menurunkan motivasi dan kinerja mereka. Fenomena ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan lingkungan kerja memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kinerja karyawan. Jika perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan meningkatkan kepuasan karyawan, maka kemungkinan besar produktivitas dan loyalitas karyawan juga akan meningkat. Sebaliknya, jika aspek ini tidak diperhatikan, karyawan bisa kehilangan motivasi dan bahkan meningkatkan keinginan untuk mencari pekerjaan di tempat lain. Dengan adanya fenomena tersebut, faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu perilaku *cyberloafing*, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah perilaku *cyberloafing*. Penggunaan teknologi dan internet dalam dunia kerja yang

tujuannya untuk membantu memudahkan pekerjaan memunculkan perilaku *cyberloafing*. Perilaku *cyberloafing* mengacu pada perilaku menyimpang karyawan dengan menggunakan akses internet pada jam kerja untuk aktivitas yang tidak berhubungan dengan pekerjaan. Menurut Blanchard & Henle (2008), perilaku *cyberloafing* dibagi menjadi dua tingkatan, yaitu *minor cyberloafing* dan *serious cyberloafing*. *Minor cyberloafing* mengacu pada aktivitas *cyberloafing* yang sering dilakukan oleh karyawan dan oleh karena itu biasanya dianggap dapat diterima, sedangkan *serious cyberloafing* lebih jarang terjadi dan umumnya terkait dengan penggunaan internet yang melibatkan *cyberloafing* dan dapat menimbulkan masalah hukum. Menurut David & Greenfield (2002), contoh perilaku *cyberloafing* karyawan antara lain belanja *online*, menjelajahi situs hiburan, menggunakan jejaring sosial, mencari pekerjaan, mengirim dan menerima email pribadi dan file yang tidak berhubungan dengan pekerjaan.

Tingkat *cyberloafing* tampaknya dipengaruhi oleh jenis pekerjaan, di mana divisi dengan beban kerja tinggi, seperti teller hampir tidak memiliki waktu untuk melakukan *cyberloafing*, sedangkan divisi dengan tugas lebih fleksibel seperti *back office* lebih mungkin melakukannya. Tekanan kerja yang tinggi juga dapat menjadi faktor yang memengaruhi perilaku *cyberloafing*, di mana karyawan mungkin mencari cara untuk mengurangi stres dengan mengakses internet di sela-sela pekerjaan. Sementara itu meskipun perusahaan telah menerapkan kebijakan pembatasan akses internet, masih terdapat celah yang memungkinkan *cyberloafing* terjadi. Oleh karena itu, menarik untuk dikaji lebih lanjut apakah kebijakan internet yang lebih ketat akan berpengaruh terhadap tingkat *cyberloafing* dan bagaimana keseimbangan antara pengawasan serta fleksibilitas dapat memengaruhi produktivitas karyawan.

Untuk memahami fenomena perilaku *cyberloafing* di Bank BNI KCU Kuningan, dilakukan pra survei dengan beberapa narasumber dari berbagai divisi. Berikut disajikan table hasil pra survei perilaku *cyberloafing* pada Bank BNI KCU Kuningan:

**Tabel 1.3**  
**Pra Survei Perilaku Cyberloafing Pada BANK BNI KCU Kuningan**

| No. | Pernyataan                                                                                        | Ya | Tidak | Total | Persentase |       |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|-------|------------|-------|
|     |                                                                                                   |    |       |       | Ya         | Tidak |
| 1.  | Saya pernah membuka media sosial saat jam kerja untuk keperluan pribadi.                          | 22 | 8     | 30    | 73,3%      | 26,6% |
| 2.  | Saya sesekali menggunakan internet kantor untuk hal di luar pekerjaan.                            | 24 | 6     | 30    | 80%        | 20%   |
| 3.  | Saya pernah membca berita online atau menonton video hiburan saat bekerja.                        | 15 | 15    | 30    | 50%        | 50%   |
| 4.  | Saya merasa <i>cyberloafing</i> yang saya lakukan tidak mengganggu pekerjaan saya.                | 23 | 7     | 30    | 76,6%      | 23,3% |
| 5.  | Saya tetap bisa menyelesaikan tugas tepat waktu meskipun sesekali melakukan <i>cyberloafing</i> . | 25 | 5     | 30    | 83,3%      | 16,6% |

Sumber: Data diolah, 2025.

Berdasarkan Tabel 1.3 data hasil pra survey di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan di Bank BNI KCU Kuningan melakukan *cyberloafing* selama jam kerja. Hal ini ditunjukkan oleh persentase karyawan yang membuka media sosial sebanyak 73,3%, menggunakan internet untuk kepentingan pribadi sebanyak 80%, serta membaca berita atau menonton video hiburan sebanyak 50%. Meskipun perilaku *cyberloafing* cukup sering terjadi, mayoritas responden (76,6%) merasa bahwa aktivitas tersebut tidak mengganggu pekerjaan mereka. Bahkan, 83,3% responden menyatakan bahwa mereka tetap bisa menyelesaikan tugas tepat waktu, meskipun melakukan *cyberloafing* selama bekerja. Hasil ini menunjukkan bahwa perilaku *cyberloafing* memang ada di lingkungan kerja Bank BNI KCU Kuningan, tetapi tidak dalam tingkat yang berbahaya. Karyawan masih dapat menjaga produktivitas meskipun sesekali menggunakan internet untuk kepentingan pribadi. Meskipun hasil dari



pra survei meunjukkan perilaku *cyberloafing* tidak menurunkan kinerja para karyawan, namun apabila tidak dikontrol *cyberloafing* tetap berpotensi mempengaruhi kinerja karyawan dalam jangka panjang. Oleh karena itu sangat penting bagi perusahaan untuk memahami sejauh mana *cyberloafing* mempengaruhi produktivitas agar dapat mengambil kebijakan yang tepat.

Fenomena ini menarik untuk diteliti lebih lanjut karena hasil dari beberapa penelitian masih bertentangan ada yang menyebutkan *cyberloafing* sebagai pengganggu produktivitas dan ada yang mengatakan tidak berpengaruh. Hasil peneliti yang dilakukan oleh Desnirita & Anjariska (2022), Catarina & Ira (2023), dan Egy & Harlina (2019) mengungkapkan bahwa *cyberloafing* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan sedangkan hasil penelitian A. Yulianti & Karyaningsih (2023) dan Sutrisno et al., (2023) mengungkapkan bahwa perilaku *cyberloafing* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor kedua yang dapat memengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merujuk pada perasaan positif atau negatif yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan mereka, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai elemen seperti kompensasi, hubungan dengan rekan kerja dan peluang pengembangan karir. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi dan berkontribusi lebih baik terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Kepuasan kerja merupakan suatu perilaku umum terhadap seorang individu yang menunjukkan adanya perbedaan antara tingkat pengakuan yang seharusnya diterima oleh seorang karyawan dengan tingkat pengakuan yang diterima oleh seorang karyawan. Keadaan ini didasarkan pada pendapat (Nurlaela & Trianasari, 2021) dan Sunyoto (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional seseorang yang merasa puas atau tidak puas terhadap cara seorang karyawan memandang pekerjaan atau tugasnya secara konsisten. Jika karyawan menikmati peran dan pekerjaannya, maka mereka akan antusias terhadap pekerjaannya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Elizabeth & Yanuar (2021) dan Chotamul et al., (2022) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap

kinerja karyawan sedangkan hasil penelitian Putri (2022), Mutia (2017), dan A & Trianasari (2021) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja memainkan peranan penting dalam menentukan kinerja karyawan. Lingkungan kerja mencakup kondisi fisik, budaya organisasi serta dukungan sosial di tempat kerja. Lingkungan yang kondusif dapat meningkatkan semangat dan produktivitas karyawan, sedangkan lingkungan yang negatif dapat menyebabkan stres dan menurunkan motivasi.

Menurut Pangaila (2022) definisi lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cong et al., (2019) dan Anggita & H (2020) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan sedangkan hasil penelitian Putri (2022), A & Trianasari (2021) dan Dinar & Nurul (2023) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Adanya kesenjangan dari hasil penelitian sebelumnya menjadi dasar untuk mengkaji lebih dalam bagaimana variabel *cyberloafing*, kepuasan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yaitu dari objek penelitian yang digunakan peneliti saat ini adalah BANK BNI KCU Kuningan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh perilaku *cyberloafing*, kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Bank BNI KCU Kuningan. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini akan mengidentifikasi sejauh mana masing-masing variabel tersebut berkontribusi terhadap peningkatan atau penurunan kinerja karyawan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi manajemen dalam

merumuskan strategi untuk meningkatkan produktivitas serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik bagi seluruh karyawan. Melalui penelitian ini, diharapkan akan diperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai interaksi antara *cyberloafing*, kepuasan kerja dan lingkungan kerja serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis tetapi juga praktis bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor perbankan.

Berdasarkan latar belakang penelitian dan riset gap yang terjadi, maka dalam hal ini peneliti bermaksud untuk mengkaji lebih dalam bagaimana variabel perilaku *cyberloafing*, kepuasan kerja dan lingkungan kerja memengaruhi kinerja karyawan pada konteks yang berbeda, yaitu di BANK BNI KCU Kuningan dengan judul **"Pengaruh Perilaku *Cyberloafing*, Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BANK BNI KCU Kuningan"**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian fenomena di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah perilaku *cyberloafing* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah perilaku *cyberloafing*, kepuasan kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi sejauh mana pengaruh perilaku *cyberloafing* terhadap kinerja karyawan di Bank BNI KCU Kuningan.
2. Mengidentifikasi sejauh mana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Bank BNI KCU Kuningan.

3. Mengidentifikasi sejauh mana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Bank BNI KCU Kuningan.
4. Mengidentifikasi sejauh mana pengaruh perilaku *cyberloafing*, kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Bank BNI KCU Kuningan.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia terkait pengaruh perilaku *cyberloafing*, kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan memperhatikan perilaku *cyberloafing*, kepuasan kerja dan lingkungan kerja. Selain itu, penelitian ini juga membantu karyawan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja mereka serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik yang sama.