

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam lingkungan kerja modern yang semakin kompetitif dan dinamis, stres kerja menjadi fenomena yang hampir tidak dapat dihindari seperti beban kerja yang tinggi, tekanan dari atasan, tenggat waktu yang ketat, serta konflik peran kerap menjadi faktor utama yang memicu adanya stres di tempat kerja. Tingkat stres yang dikendalikan mampu membuat karyawan melakukan pekerjaannya dengan lebih baik karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, dan kemampuan berkreasi tetapi tingkat stres yang berlebihan membuat kinerja mereka akan mengalami penurunan (Mariska, 2011). Menurunnya kinerja dalam stres kerja dapat timbul ketika tuntutan pekerjaan tidak sebanding dengan kemampuan individu dalam mengatasinya, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja dan kesehatan karyawan (Robbins & Judge 2018).

Menurut laporan *World Health Organization* (2020) stres kerja termasuk dalam risiko utama kesehatan kerja secara global. WHO menyebutkan bahwa stres kerja kronis yang tidak tertangani dapat menyebabkan *burnout*, gangguan tidur, hipertensi, penyakit jantung, hingga gangguan mental seperti kecemasan dan depresi. Ketika stres kerja tidak dikelola dengan baik, dampaknya tidak hanya dirasakan oleh individu, tetapi juga dapat menurunkan produktivitas organisasi (Robbins, 2019). Karyawan yang mengalami stres berkepanjangan umumnya akan mengalami penurunan semangat kerja, kurang terlibat dalam aktivitas organisasi, serta lebih sering tidak masuk kerja dan jika dibiarkan, kondisi ini dapat menyebabkan meningkatnya angka pergantian karyawan dan memburuknya suasana kerja secara keseluruhan (Hastutiningsih, 2019).

Kondisi stress di tempat kerja yaitu ketika menghadapi situasi yang melebihi kemampuan karyawan dalam mengatasi atau menyelesaikan suatu pekerjaan (Ayu et al., 2024). Karyawan yang mengalami stres dapat terlihat dari gejala-gejala yang muncul meliputi gejala pada psikis, fisik, maupun perilakunya.

Adapun data untuk mengetahui tingkat stress kerja pada karyawan PT. Mitra Dwi Perkasa Jakarta Selatan dilakukan pra survey pada 50 pegawai yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. 1

Hasil Pra Survei Stress Kerja Karyawan PT. Mitra Dwi Perkasa

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Ketika berhadapan dengan tekanan pekerjaan yang berat, saya cenderung mengalami penat dan pusing pada kepala	60%	40%
2.	Ketika kondisi kerja tidak mendukung, saya merasa perlu mengatur ulang napas saya agar tetap fokus	50%	50%
3.	Ketika berada dalam kondisi kerja yang tidak mendukung, saya lebih cepat merasa lelah atau lesu dari biasanya	58%	42%
4.	Saya merasa mudah marah atau tersinggung sebagai dampak dari beratnya tekanan pekerjaan yang saya hadapi	60%	40%
5.	Saya terkadang menunda pekerjaan karena merasa tertekan atau cemas akibat tekanan yang saya alami di tempat kerja	62%	38%
6.	Saya terkadang tidak hadir di tempat kerja karena merasa tertekan akibat beban kerja yang berlebihan	68%	32%
7.	Tekanan di tempat kerja membuat saya mudah gelisah dan kesulitan untuk fokus pada tugas yang harus diselesaikan	64%	36%

Sumber : Data primer diolah 2025

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa hasil pra survey tingkat stress kerja karyawan pada karyawan PT. Mitra Dwi Perkasa ini menunjukkan bahwa banyaknya karyawan yang menjawab iya pada semua pernyataan. Artinya karyawan PT.Mitra Dwi Perkasa ini rata-rata mengalami tekanan dari fisiologis,fsikologis, maupun perilaku. Persentase yang tinggi menunjukkan adanya karyawan yang tertekan akibat beban kerja yang berlebihan dan membuat karyawan tidak hadir. Menurut Robbins & Judge (2018) stress kerja yang berkepanjangan memiliki dampak negatif

terhadap Kesehatan mental karyawan, seperti kecemasan, depresi, gangguan tidur, hingga burnout dan stress kerja dapat menyebabkan penurunan produktivitas, peningkatan kesalahan kerja, tingginya tingkat absensi, hingga keinginan untuk mengundurkan diri (*turnover intention*). Semua ini berujung pada turunnya performa organisasi dan meningkatnya biaya operasional karena harus menangani dampak dari stress kerja yang tidak terkendali.

Salah satu aspek penting yang dipengaruhi oleh stress kerja adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja atau *job satisfaction* merujuk pada perasaan positif dan negatif individu terhadap pekerjaannya secara keseluruhan. Individu yang berada di bawah tekanan kerja yang tinggi cenderung merasa tidak puas dengan kondisi kerjanya. Ketika beban kerja terasa tidak realistis dan tidak ada dukungan dari atasan atau rekan kerja, maka persepsi terhadap pekerjaan menjadi negatif. Dalam jangka Panjang, hal ini dapat menyebabkan penurunan loyalitas, komitmen, dan semangat kerja.

Karyawan yang memiliki komitmen terhadap perusahaan cenderung merasa puas dengan pekerjaan mereka, yang mendorong mereka untuk terus meningkatkan kinerja (Safa'Atturrizky & Ekhsan, 2024). Kepuasan kerja dapat memengaruhi niat karyawan untuk tetap bertahan di perusahaan, diantaranya faktor-faktor seperti tantangan pekerjaan, penghargaan, dan kondisi kerja semuanya berperan dalam meningkatkan kepuasan karyawan (Shinta, 2021).

Menurut Robbins (2019) menyatakan bahwa, selain berhenti dari pekerjaan, karyawan juga dapat mengomunikasikan ketidakbahagiaan karyawan dengan pekerjaannya seperti mengeluh, bertindak tidak hormat pada sesama rekan kerja bahkan kepada atasan, mencuri barang, dan tidak bertanggung jawab atas pekerjaan mereka. Secara umum, Robbins (2019) mengemukakan bahwa terdapat empat dampak ketidakpuasan kerja pada karyawan diantaranya ialah, *exit* (karyawan yang ingin keluar), *voice* (tanggapan suara yang aktif dan konstruktif), *loyalty* (loyalitas karyawan yang kurang atas pekerjaannya) dan *neglect* (mengabaikan peraturan dalam pekerjaan).

Sebuah penelitian terbaru yang melibatkan para profesional SDM, pekerja, dan manajer di AS menunjukkan bahwa separuh karyawan lebih memilih bekerja di perusahaan yang memberikan pujian dan ucapan terima kasih atas pencapaian mereka, dibandingkan dengan perusahaan yang menawarkan gaji 10% lebih tinggi namun tidak memberikan penghargaan tersebut. Program penghargaan dan insentif yang dirancang dengan baik juga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, yang pada gilirannya terbukti meningkatkan kinerja rata-rata sebesar 11,1% (Cachón-Rodríguez, 2022).

Pada dasarnya, kepuasan seseorang terhadap pekerjaan bergantung pada perbedaan antara harapan, kebutuhan dan prinsip yang dirasakannya atau dipersepsikan telah tercapai melalui pekerjaannya. Seseorang dianggap puas apabila tidak ada jarak antara keinginan dan persepsinya terhadap kenyataan, karena tujuan yang diinginkan telah tercapai (Manda, 2020).

PT. Mitra Dwi Perkasa adalah perusahaan yang menyediakan layanan perawatan kulit wajah dan tubuh kepada kliennya. PT. Mitra Dwi Perkasa didirikan pada tahun 2012 yang bergerak di layanan perawatan kulit wajah dan penjualan produk kosmetik yang mencakup wilayah Jakarta dan Bandung. Adapun pusat PT. Mitra Dwi Perkasa ada di daerah melawai Jakarta selatan dan memiliki banyak cabang diantaranya di daerah Bekasi, Bintaro, Gading serpong, Depok, Tebet, Rawamangun, Bandung, Bogor, PIK, dan Palembang.

Berdasarkan hasil dari pengamatan bahwa adanya gejala rendahnya kepuasan kerja karyawan yang di indikasikan dari tingkat *Turnover* terjadi pada PT. Mitra Dwi Perkasa dalam kurun waktu mencapai tiga tahun terakhir yaitu dari tahun 2022-2024. Tingkat karyawan yang secara sukarela meninggalkan pekerjaan dalam periode tertentu dapat menjadi indikator masalah terkait stabilitas manajemen dan dapat menghambat fungsi efisien organisasi. Bahkan jika angkanya tidak terlalu tinggi, frekuensinya seringkali menimbulkan isu yang serius bagi perusahaan (Abdullohim *et al.*, 2023).

Untuk mengukur adanya *Turnover* karyawan dalam perusahaan perlu menggunakan rumus yang umum. Rumus untuk menghitung tingkat *Turnover* karyawan dalam organisasi seperti pada Simamora (2016) adalah:

$$TurnOver = \frac{\text{Jumlah karyawan yang keluar selama 1 periode}}{\text{Jumlah rata - rata karyawan selama 1 periode}} \times 100\%$$

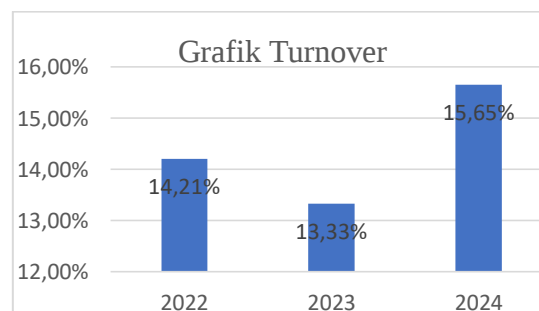
Tabel 1. 2
Turnover PT. Mitra Dwi Perkasa tahun 2022-2024

Periode	Jumlah Karyawan Awal Periode	Masuk	Keluar	Jumlah Karyawan Akhir Periode	Rata-Rata (%)
2022	198	20	27	205	14,21%
2023	205	12	26	209	13,33%
2024	209	10	31	212	15,65%

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat keluar karyawan PT. Mitra Dwi Perkasa terjadi cukup tinggi selama kurun waktu tiga tahun dari tahun 2022 hingga tahun 2024 di semua divisi atau bagian operasional. Hal ini karena banyaknya karyawan lama yang bekerja lebih dari 3 tahun meninggalkan pekerjaannya dengan berbagai faktor antara lain karyawan yang memilih untuk keluar dengan sukarela (*voluntary Turnover*), pemberhentian oleh perusahaan, program rasionalisasi, serta mutasi karyawan Abdurohim dkk (2023). Jumlah persentase karyawan keluar khususnya yang terjadi pada periode tahun 2024 tergolong cukup tinggi yang menyebabkan perusahaan akan menyediakan rekrutmen untuk mengisi kekosongan pada setiap divisi tersebut.

Untuk melihat trend mengenai tingkat *Turnover* selama kurun waktu 3 tahun dari tahun 2022 hingga tahun 2024 disajikan dalam grafik berikut:



Gambar 1. 1
Data Turnover PT. Mitra Dwi Perkasa

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat *Turnover* dalam kurun waktu tiga tahun ini megakibatkan kenaikan yang cukup signifikan. Pada tahun 2022 angka keluar karyawan mencapai 14,21%, dan untuk tahun 2023 ini memiliki penurunan dalam *Turnover* mencapai 13,33%, sementara itu pada tahun 2024 adanya kenaikan yang cukup tinggi yaitu mencapai 15,65%. Dapat disimpulkan bahwa tingkat *Turnover* pada karyawan PT. Mitra Dwi Perkasa juga mengalami fluktuasi dan terdapat banyaknya jumlah karyawan keluar setiap tahunnya naik dan cukup tinggi pada tahun 2024 sebesar 15,65% dapat disimpulkan juga bahwa tingkat *Turnover* terbilang cukup tinggi karena melebihi 10%.

Penelitian yang dilakukan oleh Septia Ningsih & Putra (2019) tingkat persentase *Turnover* dikatakan normal apabila berkisar 5%-10% per tahun dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10%. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Mitra Dwi Perkasa penting untuk mengawasi tingkat *Turnover* karena mengalami jumlah persentase yang tinggi.

Selain itu, faktor yang memengaruhi terjadinya niat untuk pindah kerja (*turnover intention*) pada karyawan antara lain: pertama yaitu faktor individu seperti usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan status perkawinan, kedua yaitu kepuasan kerja, yang mencakup berbagai aspek operasional seperti kepuasan terhadap gaji atau sistem pembayaran, kepuasan terhadap pengawasan, kepuasan terhadap beban pekerjaan, kepuasan terhadap kesempatan promosi jabatan, serta kepuasan terhadap kondisi kerja di perusahaan secara keseluruhan, ketiga yaitu komitmen organisasional, dimana kurangnya komitmen terhadap organisasi dapat menyebabkan karyawan yang sebelumnya puas dengan pekerjaannya memiliki keinginan untuk keluar atau berpindah ke perusahaan lain (Masita, 2021).

Salah satu perilaku yang sering muncul akibat rendahnya kepuasan kerja adalah *cyberloafing*, yaitu penggunaan internet di tempat kerja untuk aktivitas pribadi yang tidak berhubungan dengan pekerjaan, seperti bermain media sosial, berbelanja online, atau menonton video hiburan. *Cyberloafing* menjadi bentuk disengagement yang tidak selalu disadari secara langsung oleh organisasi, namun dalam jangka panjang dapat mengurangi produktivitas dan efektivitas kerja. Budiarti & Pratama (2022) menyatakan bahwa perilaku *cyberloafing* merupakan perilaku yang melibatkan karyawan

memanfaatkan internet disaat jam kerja atas keinginan pribadi serta tidak ada hubungannya dengan pekerjaan. Memanfaatkan internet di waktu kerja atas keinginan pribadi memberikan dampak negatif. Beberapa pegawai mementingkan untuk mengerjakan aktivitas yang berhubungan dengan kesenangan pegawai sehingga dapat menurunkan kinerja perusahaan.

Penelitian mengenai *cyberloafing* telah banyak dilakukan sebelumnya, namun dalam penelitian tersebut masih ada perbedaan dari hasil penelitian. Dari beberapa jurnal yang telah peneliti baca dan ketahui menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Pandensolang (2019) dan Fani (2022) menyatakan bahwa *cyberloafing* memberikan dampak positif terhadap kepuasan karyawan. Dengan kata lain, penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku *cyberloafing* yang dilakukan oleh karyawan di tempat kerjanya memberikan pengaruh pada kepuasan karyawan. Karyawan yang melakukan *cyberloafing* bisa saja memiliki kinerja yang baik. Sedangkan, dalam penelitian yang dilakukan Koay & Soh (2018) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu bahwa Perilaku *cyberloafing* terbukti dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, namun jika dilakukan secara berlebihan, dapat menimbulkan dampak negatif seperti penurunan produktivitas, penurunan kinerja, masalah keamanan pada sistem informasi perusahaan, dan potensi munculnya tuntutan hukum, yang pada akhirnya akan merugikan.

Selain itu penelitian yang dinyatakan oleh Spector (2023) *cyberloafing* terjadi ketika karyawan memanfaatkan perangkat elektronik untuk kegiatan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan selama jam kerja. Aktivitas ini dapat memberikan dampak positif (sebagai cara untuk mengurangi stres) maupun negatif (sebagai bentuk perilaku yang mengganggu produktivitas). Kebaruan penelitian ini didapatkan dari novelty nya yaitu memberikan kontribusi literatur terhadap bagaimana pengelolaan kepuasan kerja karyawan dilihat dari perspektif *cyberloafing* dengan *dual nature* dan juga menindaklanjuti studi terkini terkait dwi fungsi dari perilaku *cyberloafing* baik sebagai sisi positif maupun sisi negatif (Spector, 2023).

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menentukan judul yaitu “Pengaruh Perilaku *cyberloafing* terhadap Stress Kerja dan Kepuasan Kerja”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh perilaku *cyberloafing* terhadap stress kerja pada PT. Mitra Dwi Perkasa?
- 2) Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mitra Dwi Perkasa?
- 3) Bagaimana pengaruh perilaku *cyberloafing* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mitra Dwi Perkasa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh perilaku *cyberloafing* terhadap stress kerja pada PT. Mitra Dwi Perkasa.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kepuasan pada PT. Mitra Dwi Perkasa.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh perilaku *cyberloafing* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mitra Dwi Perkasa.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sarana dalam pengembangan ilmu atau teori-teori manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia terkait dengan pengaruh perilaku *cyberloafing* terhadap stress kerja dan kepuasan kerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen atau pimpinan perusahaan dalam mengelola kinerja karyawan yang berkualitas.