

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas kinerja sumber daya manusia menentukan keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan aspek penting dalam efektivitas perusahaan atau organisasi. Menurut Badan Pusat Statistik, jumlah pegawai di Indonesia saat ini lebih dari 160 juta, dengan sekitar 62,5 juta lahir pada periode milenial (BPS, 2018). Menurut Lembaga Riset Indonesia (IRI, 2019), populasi milenial yang besar saat ini dapat menyebabkan generasi milenial menentukan wajah Indonesia di masa depan dan dapat menjadi tantangan sekaligus peluang bagi Indonesia, khususnya bagi Indonesia yang memiliki target pencapaian yang tinggi. -status negara berpenghasilan pada tahun 2045 dan memberikan standar hidup yang lebih tinggi bagi masyarakat (Utomo dkk 2019).

Hasil kerja atau biasa disebut dengan kinerja, merupakan suatu pencapaian dari tugas yang telah diberikan berdasarkan pengalaman, kecakapan, ketelitian dan deadline waktu (Saputra, 2020). Seseorang akan menunjukkan prestasi kerja apabila dapat memanfaatkan motivasi dan ketentuan perusahaan kepada individu menyesuaikan dengan beban kerja atau jabatan. Sehingga individu dapat bekerja sesuai dengan aturan dan harapan atas hasil kerja karyawan.

Salah satu hotel terbesar di Purwokerto mendapat *rating* terbaik dari banyak *platform online*, hal ini menunjukkan bentuk dari komitmen dalam memberikan pelayanan dengan SOP yang ketat guna mendapatkan *review* balik dari para tamu.

Ulasan pada *platform* tersebut, memberikan motivasi kembali pada perusahaan dan seluruh karyawan agar selalu fokus pada saat bekerja. Namun, seperti halnya manusia biasa, fenomena penggunaan gadget pada jam bekerja menimbulkan pro dan kontra. Disatu sisi dapat menambah wawasan dan skill pada karyawan, disisi lain akan mengganggu dalam kinerja mereka (Deddi HRD Java Heritage, 2022).

Agar dapat meningkatkan kinerja, karyawan harus memiliki suatu standar kompetensi dengan mengembangkan diri melalui berbagai media. Kinerja yang maksimal dipengaruhi motivasi kerja dan kompetensi. Kemampuan individu dapat pula dipengaruhi oleh pengalaman atau belajar dari pengalaman seseorang yang diberikan tugas yang sama sebelumnya. Jadi, hasil kerja atau kinerja adalah hasil dari apa yang telah dilakukan oleh karyawan terhadap pekerjaannya. Baik secara kualitas maupun kualitas menurut aturan yang sesuai dengan tanggung jawab pekerjaannya, dalam kurun waktu tertentu. Kinerja dapat diukur secara kelompok atau individu dengan standar keberhasilan yang telah ditetapkan (Ambar, 2018)

Apabila karyawan bekerja tanpa target baik secara individu atau perusahaan, maka kinerjanya tidak dapat diketahui tolak ukur keberhasilannya (Halik, 2018). Pengukuran hasil kerja karyawan sangat penting bagi manajemen perusahaan guna memberikan evaluasi atas apa yang telah dilakukan oleh karyawan, kemudian perusahaan akan mengetahui langkah berikutnya agar tidak terjadi kesalahan dan mendapatkan hasil kerja yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

Hotel Java Heritage adalah perusahaan yang bergerak dibidang akomodasi perhotelan, salah satu hotel terbaik di Purwokerto dengan kualitas setara bintang 4. Java Heritage memiliki karyawan baik tetap maupun kontrak 141 karyawan. Rata-

rata usia karyawan diantaranya 20-56 tahun. Banyak generasi milenial yang ada di perusahaan ini, penggunaan internet tentu saja tidak asing bagi mereka. Terlebih hotel Java Heritage memberikan layanan *wifi* berkecepatan terbaik dikelasnya untuk seluruh tamu dan karyawan (Deddi sebagai kepala HRD Java Heritage Hotel, 2022). Penggunaan teknologi internet dalam bisnis sudah menjadi kebutuhan. Teknologi internet mungkin berdampak baik pada bisnis, seperti membuat operasi lebih efektif dan efisien, mengurangi waktu pembuatan, dan menyediakan layanan yang lebih efisien. Hal ini menunjukkan pentingnya teknologi internet bagi bisnis.

Kepala *Human Research Development* dari Hotel Java Heritage yaitu Bapak Deddi menyebutkan bahwasanya penggunaan internet pada saat kerja agar dibatasi, harapannya agar karyawan lebih fokus dengan pekerjaan dan tidak menggunakan internet diluar kepentingan kantor. Namun, pengecualian diberikan kepada marketing yang harus memiliki mobilitas untuk menghubungi rekanan atau klien agar dapat menginap dihotel. Sehingga, peneliti tertarik untuk meneliti adanya perilaku *cybercloafing* di perusahaan. (HRD Java Heritage, 2022)

Generasi milenial berbeda dengan generasi sebelumnya (BPS, 2018). Generasi milenial kurang loyal terhadap perusahaan (Utomo dkk., 2019) dan lebih egois dibandingkan generasi sebelumnya (Irhamahayati dkk., 2018). Generasi ini tidak menyukai peraturan yang rumit dan lebih menyukai keterbukaan dan transparansi. Di tempat kerja, generasi ini menghargai timbal balik serta tantangan baru yang mendorong mereka ke batas mereka (Putradiarta & Rahardja, 2019). Generasi ini mampu multitasking, bekerja mandiri, belajar dengan cepat, dan bersemangat dengan pengalaman baru (Irhamahayati dkk., 2018).

Namun pada saat ini, banyak generasi milenial memanfaatkan waktu kerja atau pada saat istirahat kerja untuk mengakses internet dan berbagai platform. Hal tersebut pun dilakukan oleh beberapa karyawan di Hotel Java Heritage, termasuk marketing yang memang dalam keseharian harus memanfaatkan internet guna promosi dan mengirim pesan dengan klien (Marketing Java Heritage, Ayun 2022).

Perilaku *cyberloafing* adalah penggunaan internet yang ada pada organisasi atau perusahaan dengan sengaja digunakan karyawan sepanjang jam kerja untuk kegiatan yang tidak memiliki kaitannya dengan pekerjaan. Pada penelitian Prasetya dijelaskan bahwa perilaku *cyberloafing* ditandai dengan mengunjungi situs hiburan yaitu Facebook, Netflix, Youtube, email pribadi, situs perbelanjaan *online* dan lainnya disaat jam kerja serta memanfaatkan internet semestinya dipergunakan dalam kebutuhan perusahaan (Prasetya, 2020). Selanjutnya menurut penelitian dari Hurriyati (2019), menyatakan bahwa perilaku *cyberloafing* merupakan perilaku melibatkan karyawan memanfaatkan internet disaat jam kerja atas keinginan pribadi serta tidak ada hubungannya dengan pekerjaan. Memanfaatkan internet diwaktu kerja atas keinginan pribadi memberikan dampak negatif. Beberapa karyawan mementingkan untuk mengerjakan aktivitas berhubungan kesenangan karyawan sehingga menurunkan kinerja perusahaan (Hurriyati, 2019).

Pemanfaatan akses internet dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, bahkan karyawan dapat menggunakan internet untuk kegunaan diluar pekerjaan. Hal ini disebut dengan *cyberloafing*, Kegiatan ini dapat memiliki fungsi ganda, diantaranya menjadi positif apabila digunakan sesuai dengan aturan dan untuk meningkatkan

kompetensi karyawan. Namun dapat menjadi negatif, apabila digunakan untuk kegiatan diluar pekerjaan atau untuk hal pribadi (Ozler dan Polat, 2019).

Polat menuturkan bahwasanya *cyberloafing* merupakan perilaku yang tidak bermanfaat bahkan berpotensi menimbulkan tuntutan hukum. Namun, sebagian peneliti menemukan adanya hal positif dari penggunaan internet pada saat jam kerja diantaranya peningkatkan kreativitas dan mendorong karyawan untuk belajar (Polat, 2019). Menurut Ramadhan (2018), banyak variabel ketenagakerjaan dapat mempengaruhi prevalensi *cyberloafing*. Ketidaksepakatan karyawan juga berdampak pada *cyberloafing* (Herlianto, 2018). Lebih lanjut, kecerdasan adversitas dan komitmen organisasi berdampak pada *cyberloafing* (Rahayuningsih, 2018). Kinerja perusahaan juga dapat dilihat dari kepuasan kerja pada karyawan. Kepuasan (*job satisfaction*) juga dapat diartikan sebagai ekspresi individu merasa pekerjaan dan hasil kerja yang dilakukan sesuai dengan harapan individu dan perusahaan (Suwatno & Priansa, 2018). Pengertian lain dari *job satisfaction* atau kepuasan kerja merupakan sifat dari individu karena banyak faktor yang diantaranya keberhasilan menyelesaikan beban kerja tepat waktu, pujian dari atasan hingga kenaikan jabatan atas usaha individu maupun kelompok (Noor, 2019).

Biasanya karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaan, memiliki rekam jejak yang baik selama bekerja. Contohnya seperti absensi kehadiran, mentaati peraturan dalam berpakaian dan lain sebagainya. Karyawan yang seperti ini memiliki prestasi lebih baik dari karyawan lain karena memiliki target yang dicapai hingga dapat memotivasi karyawan lain untuk melakukan hal serupa kemudian produktivitas dan prestasi perusahaan ikut meningkat (Faiqotuni' mah., 2020).

Kepuasan kerja akhir-akhir ini menjadi permasalahan krusial di kawasan Asia Pasifik termasuk di Hotel Java Heritage saat pandemi merumahkan karyawannya hampir 50 %. Hal tersebut menimbulkan sedikit ketidakpuasan pada karyawan, karena masa pandemi mereka mencari pekerjaan pada saat pandemi sangat sulit. Menurut jajak pendapat yang dilakukan oleh Pulse (2018), dua pertiga karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya. penelitian kepuasan kerja berkembang di mana-mana di mana studi sebelumnya telah menghasilkan berbagai hasil penelitian kepuasan kerja. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kebahagiaan karyawan (Robbins & Judge, 2019). Pendapat ini didukung oleh penelitian Leblebici (2018) yang menemukan lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap kebahagiaan.

Menurut temuan penelitian Astadi dan Vidi (2018), berinteraksi dengan supervisor, diperlakukan dengan baik, dan berkomunikasi adalah hal yang vital. Lingkungan kerja non fisik dapat meningkatkan kepuasan pekerja, menurut pernyataan ini. Temuan studi sebelumnya berbeda, menurut para peneliti. Temuan penelitian sebelumnya menunjukkan adanya research gap yang menjadi landasan bagi peneliti untuk mengkaji kembali faktor pengawasan, hubungan kerja, remunerasi, kepuasan kerja, dan kinerja. Kemudian selanjutnya, Purnamasari (2021) menyebutkan terdapat faktor lagi yang dapat menunjang kinerja perusahaan yaitu komitmen kerja karyawan. Komitmen kerja merupakan dimensi perilaku yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan pegawai. Java Heritage adalah hotel besar dan bersejarah di Purwokerto, memiliki sejarah pergantian nama hingga tiga kali sehingga manajemen yang berubah pastinya memiliki komitmen untuk memperbaiki pelayanan kepada pelanggan oleh sebab itu variabel ini peneliti ambil.

Purnamasari menuturkan bahwa komitmen kerja merupakan keadaan karyawan yang memihak pada perusahaan atau organisasi disertakan dengan visi dan misi perusahaan. Komitmen kerja memiliki dua komponen penting, diantaranya adalah sikap dan solusi atas perkara dalam diri individu atau kelompok. Sikap dapat dikaitkan dengan kesetiaan, sedangkan solusi adalah kehendak individu untuk berusaha dalam setiap masalah dalam (Purnamasari, 2021).

Menurut Yusuf dkk (2019) dalam Wahyuni (2020) bahwa komitmen organisasi adalah sikap kesetiaan karyawan kepada perusahaan ataupun organisasi sehingga pasti berada pada organisasi, mendukung mencapai tujuan, serta tidak ada niatan untuk keluar pada keadaan apapun. Dedikasi yang tinggi akan membuat orang bertanggung jawab atas pekerjaan mereka dan akan selalu mendukung organisasi. Tingkat komitmen organisasi yang tinggi dapat menghasilkan kinerja yang kuat, absensi yang minimal, dan pergantian personel yang rendah (Darmawan, 2020). Karyawan yang berkomitmen juga akan menciptakan produktivitas kerja yang prima. Komitmen organisasi memotivasi orang untuk tetap bekerja dan menghasilkan hasil terbaik bagi perusahaan (Ernawati dkk, 2021).

Kinerja karyawan dan komitmen merupakan hal yang tidak dipisahkan dimana kondisi psikologis yang menunjukkan hubungan antara karyawan dengan perusahaan dan memiliki implikasi terhadap keputusan karyawan untuk tetap tinggal atau meninggalkan organisasi (Kartika, 2019). Komitmen karyawan dalam mengembangkan perusahaan adalah bagian penting dalam kinerja. Tetapi pada kenyataannya, untuk dapat memperoleh karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi bukanlah hal yang mudah.

Berdasarkan survey dari Siagian (2019), dalam penelitian ini pengaruh komitmen kerja dan orientasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai di kantor kecamatan Medan Marelan terbukti secara simultan. Kemudian menurut penelitian Makarim (2018) dedikasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Sleman. Dalam survey penelitian Mulyjansih, (2019) diperoleh kesimpulan penelitian yaitu komitmen sebagian tidak mengganggu kinerja pegawai Pembiayaan Rakyat Syariah Central Metro Madani.

Agar dapat memaksimalkan seluruh kinerjanya, seorang karyawan harus dapat memperhatikan tingkat kedisiplinan di lingkungan kerjanya. Komitmen dan kinerja, di mana diperlukan perilaku disipliner yang sesuai, menunjukkan rasa tanggung jawab seseorang atas tanggung jawab yang dipercayakan kepadanya. Semakin maju suatu organisasi atau perusahaan dan semakin tinggi teknologi yang digunakan oleh perusahaan tersebut, maka semakin sering terjadi perubahan dan semakin luas cakupan pekerjaan yang harus dilakukan oleh karyawan perusahaan tersebut, maka diperlukan kedisiplinan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan tersebut. Jika masalah ini dapat diperbaiki, kinerja karyawan akan meningkat. Sehingga faktor ini dapat dioptimalkan untuk mendorong peningkatan kinerja pegawai pada perusahaan tersebut. Peneliti tertarik untuk meneliti kembali variabel tersebut Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti mengangkat penelitian dengan judul yaitu **“Pengaruh *Cyberloafing*, Kepuasan Kerja dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Java Heritage Purwokerto”**.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan perusahaan di atas, maka dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *cyberloafing* secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Java Heritage Purwokerto?
2. Apakah kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Java Heritage Purwokerto?
3. Apakah komitmen kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Java Heritage Purwokerto?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah diberikan agar terhindar dari bahasan pokok yang melebar keluar dari visi dan misi peneliti, tujuannya agar hasil lebih terarah dan mudah untuk dibahas atau fokus, sempurna dan mendalam. Maka dari itu, batasan masalah yang peneliti rumuskan diantaranya sebagai berikut :

1. Penelitian dibatasi hanya karyawan Hotel Java Heritage Purwokerto
2. Penelitian ini dibatasi pada 3 variabel yang terdiri dari variabel *independent* (X) yaitu *cybercloafing*, kepuasan dan komitmen kerja dengan variabel *dependent* (Y) yaitu kinerja karyawan.
3. Periode waktu penelitian pada bulan Oktober 2022 sampai januari 2023.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berikut akan dilakukan berdasarkan rumusan tantangan yang ditunjukkan di atas:

1. Untuk menganalisis pengaruh *cyberloafing* secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Java Heritage Purwokerto.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Java Heritage Purwokerto.
3. Untuk menganalisis pengaruh komitmen kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Java Heritage Purwokerto.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap berbagai pihak-pihak yakni:

1. Manfaat Teoritis

Studi ini memberikan kontribusi secara teoritis untuk kemajuan ilmiah dalam disiplin manajemen sumber daya manusia dan bahan informasi, dan dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam penyelidikan masa depan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai dasar perumusan kebijakan untuk meningkatkan *cyberloafing*, kepuasan kerja dan komitmen kerja terhadap kinerja karyawan.

a. Bagi Perusahaan

Peneliti mengantisipasi bahwa temuan penelitian dapat digunakan untuk meningkatkan dan menjadi faktor bagi perusahaan saat membuat keputusan tentang peningkatan kinerja karyawan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk memenuhi persyaratan kelulusan sarjana Manajemen di Universitas Muhammadiyah Purwokerto, serta untuk menggunakan dan menerapkan keahlian manajemen sumber daya manusia di Java Heritage Hotel Purwokerto.

