

## **BAB I**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Layanan atau jasa dalam ilmu ekonomi merupakan suatu aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau barang-barang milik, namun tidak menghasilkan tranfer kepemilikan. Jasa dapat juga diartikan sebagai sesuatu yang diproduksi dan dikonsumsi secara simultan. Jadi, jasa tidak pernah ada dan hasilnya dapat dilihat setelah terjadi.

PT. Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PTTA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan broadband untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia.

PT. Telkom Akses Bandung dipimpin oleh seorang OSM (Operation Senior Manager) yang membawahi 4 manajer dan 7 divisi diantaranya divisi procurement, HR, finance, commerce, performance, project, SDI. Dan populasi yang ada di PT. Telkom Akses berjumlah 50 orang.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah manusia yang dipekerjakan di satu organisasi atau perusahaan. SDM adalah faktor penting dalam menjalankan sebuah perusahaan bisa di bilang SDM adalah kunci perkembangna perusahaan. Menurut Sri Widodo (2015) Sumber Daya Manusia merupakan aset yang paling berharga dalam perusahaan, tanpa manusia maka sumber daya perusahaan tidak akan dapat

menghasilkan laba atau menambah nilainya sendiri. Sumber daya manusia dalam perusahaan terimplementasi dalam bentuk tenaga kerja, pegawai atau karyawan. Karyawan sebagai sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan faktor penting bagi peningkatan produktifitas atau kemajuan perusahaan. Bagaimanapun canggihnya sarana dan prasarana suatu perusahaan, apabila tidak ditunjang oleh kehandalan karyawan maka perusahaan tersebut tidak akan maju dan berkembang. Selain itu, suatu perusahaan sudah tentu memiliki visi dan misi untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan maka dibutuhkan manajemen yang baik. Agar manajemen dapat terarah oleh karena itu dibutuhkan suatu alat untuk mengukur kinerja sehingga dapat diketahui sejauh mana strategi dan sasaran yang telah ditentukan dapat tercapai.

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian bahwa kinerja yang optimal dan stabil, bukanlah sesuatu yang kebetulan. Tentunya sudah melalui tahapan dengan manajemen kinerja yang baik, dan usaha yang maksimal untuk mencapainya. Tanpa melalui manajemen kinerja yang baik, memungkinkan hasil yang baik, memungkinkan hasil yang dibanggakan sesungguhnya semu, sehingga, keberhasilan merupakan sebuah kebetulan yang bukan didasarkan pada fondasi yang kuat (Edison, 2017). Apabila kinerja karyawan disuatu perusahaan memperoleh hasil yang baik, maka sangat penting untuk dibentuk sebuah organisasi.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan penulis terhadap karyawan PT. Telkom Akses Bandung melalui google form menggunakan whatsapp mengenai kondisi

terkait dengan kinerja karyawan diperoleh jawaban seperti pada tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Kuisisioner Survey Awal Kinerja**

No	Pertanyaan Variabel Kinerja	S	%	TS	%
1	Saya selalu berusaha mencapai target kerja yang ditetapkan perusahaan	9	90	1	10
2	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan lebih dari yang ditargetkan	7	70	3	30
3	Saya selalu berusaha memperbaiki kesalahan yang pernah saya lakukan dalam melaksanakan pekerjaan	8	80	2	20
4	Saya menggunakan dan memelihara dengan baik barang milik perusahaan	10	100	0	0
5	Saya bersedia lembur kerja jika pekerjaan belum diselesaikan dengan tuntas	4	40	6	60

Sumber : Karyawan PT. Telkom Akses Bandung, 2020

Tabel 1.1 berdasarkan jawaban responden menyatakan bahwa adanya 60% karyawan yang tidak bersedia lembur kerja jika pekerjaan belum diselesaikan dengan tuntas, ini artinya masih ada karyawan PT. Telkom Akses Bandung yang tidak bersedia lembur kerja jika pekerjaan belum diselesaikan dengan tuntas. Pengertian kinerja karyawan menurut Isniar Budiarti (2013) di definisikan sebagai catatan atas apa yang di hasilkan pada fungsi pekerjaan tertentu atau aktifitas selama periode waktu tertentu.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi yaitu suatu sikap atau tingkah laku seseorang kepada organisasi berupa loyalitas dan tercapainya visi, misi serta tujuan organisasi. Seseorang bisa disebut mempunyai komitmen yang tinggi kepada organisasi, bisa diketahui dengan melihat ciri-ciri diantaranya kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat

untuk bekerja demi organisasi dan keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi.

Komitmen organisasi adalah konstruk psikologis sebagai karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya, serta berimplikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keberadaannya sebagai anggota dalam organisasi (Meyer dan Allen dalam Yusuf dan Syarif, 2018). Sedangkan Yusuf dan Syarif (2018) mengemukakan komitmen organisasi sebagai sikap loyalitas pegawai terhadap organisasi dengan cara tetap bertahan dalam organisasi, membantu mencapai tujuan organisasi, dan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi dengan alasan apapun. Berdasarkan survey awal yang dilakukan penulis terhadap karyawan PT. Telkom Akses Bandung melalui google form mengenai kondisi terkait dengan komitmen organisasi pada PT. Telkom Akses Bandung. Diperoleh jawaban seperti pada tabel 1.2 berikut ini :

**Tabel 1.2**  
**Kuisiner Survey Awal Komitmen Organisasi Melalui Google Form**

No	Pertanyaan Variabel Komitmen Organisasi	S	%	TS	%
1	Saya merasa masalah yang terjadi di perusahaan menjadi permasalahan saya juga	7	70	3	30
2	Jika saya ditawari untuk pekerjaan yang lebih baik di tempat lain, saya tidak akan meninggalkan perusahaan ini	4	40	6	60
3	Merasa bangga menjadi bagian organisasi	6	60	4	40
4	Saya merasa perusahaan ini telah banyak berjasa bagi hidup saya	8	80	2	20
5	Saya merasa belum memberikan banyak kontribusi bagi perusahaan ini	7	70	3	30

Sumber : Karyawan PT. Telkom Akses Bandung, 2020

Tabel 1.2 berdasarkan jawaban responden menyatakan bahwa 60% karyawan akan meninggalkan perusahaan jika ditawari pekerjaan yang lebih baik

ditempat lain dan 70% karyawan merasa belum memberikan banyak kontribusi bagi perusahaan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah perilaku *cyberloafing*. *Cyberloafing* adalah penggunaan internet yang tidak berhubungan dengan pekerjaan seseorang. Saat ini kebutuhan internet dan teknologi sudah menjadi kebutuhan pokok manusia. Demikian juga dalam hal pekerjaan kehadiran internet dan teknologi sudah banyak sekali membantu melakukan pekerjaan menjadi lebih mudah. Dengan internet informasi bergerak sangat cepat, mendapatkan informasi lebih mudah, komunikasi kapanpun dan dimanapun, selain itu internet dan teknologi juga telah menambah performa karyawan, perusahaan telah banyak memanfaatkan internet saat ini. Self efficacy komputer, interaksi, ekspektasi kinerja, dan iklim belajar adalah faktor penentu utama kepuasan mahasiswa dan secara signifikan mempengaruhi ekspektasi kinerja (Eddy Soeryanto Soegoto, Umi Narimawati, Jumadil Saputra, 2020) disini dapat di artikan bahwa kemampuan komputer seseorang dapat mempengaruhi kinerja.

Perilaku *cyberloafing* yang tinggi memungkinkan karyawan menghabiskan waktunya dengan menggunakan internet yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya dan melalaikan pekerjaan. Istilah *cyberloafing* secara singkat digambarkan sebagai penggunaan pribadi internet di lingkungan kerja (Lim dalam Olajide, 2018). Menurut Lim, dkk dalam Sitorus, dkk (2019) menyebutkan bahwa *cyberloafing* adalah segala tindakan disengaja karyawan menggunakan akses internet perusahaan selama jam kerja untuk browsing situs yang tidak berkaitan dengan pekerjaan untuk tujuan pribadi dan aktivitas memeriksa (termasuk

menerima dan mengirim) pribadi sebagai penyalahgunaan internet. Berdasarkan survey awal yang dilakukan penulis terhadap karyawan PT. Telkom Akses Bandung melalui google form mengenai kondisi terkait dengan *cyberloafing* pada PT. Telkom Akses Bandung. Diperoleh jawaban seperti pada tabel 1.3 berikut ini:

**Tabel 1.3**  
**Kuisioner Survey Awal *Cyberloafing* Melalui Google Form**

No	Pertanyaan Variabel <i>Cyberloafing</i>	S	%	TS	%
1	Terkadang saya membuka situs media sosial (facebook, twitter dsb) baik dari gadget maupun komputer perusahaan pada saat jam kerja	7	70	3	30
2	saya menggunakan fasilitas internet perusahaan untuk membagikan kegiatan saya di sosial media selama jam kerja	5	50	5	50
3	Mengunduh file yang tidak berkepentingan dengan pekerjaan selama jam kerja	5	50	5	50
4	Membuka dan mengirim email pribadi pada saat jam kerja	6	60	4	40
5	Pekerjaan menumpuk karena pegawai sering <i>chatingan</i> di saat jam kerja	6	60	4	40

Sumber : Karyawan PT. Telkom Akses Bandung, 2020

Tabel 1.3 berdasarkan jawaban responden menyatakan bahwa 60% karyawan sering *chatingan* di saat jam kerja dan 70% karyawan sering membuka situs media sosial pribadi pada saat jam kerja, ini artinya masih ada karyawan PT. Telkom Akses Bandung yang memiliki tingkat *cyberloafing* lumayan tinggi.

Fenomena yang terjadi di PT. Telkom Akses Bandung sesuai dengan penelitian yang sudah ada mengenai Komitmen Organisasi dan *Cyberloafing* Terhadap Kinerja karyawan di sebuah organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan penelitian Rika Wahyuni, dkk (2020) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dinas Pendidikan kota Padang. Dengan demikian semakin tinggi komitmen organisasi, maka kinerja

pegawai semakin meningkat, sebaliknya semakin rendah komitmen organisasi, maka kinerja pegawai semakin menurun.

Berdasarkan penelitian Rika Wahyuni, dkk (2020) perilaku *cyberloafing* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dinas Pendidikan kota Padang. Perilaku *cyberloafing* yang tinggi menyebabkan menurunnya kinerja pegawai, sebaliknya perilaku *cyberloafing* yang rendah, menyebabkan meningkatnya kinerja pegawai.

Berdasarkan penelitian Rika Wahyuni, dkk (2020) perilaku *cyberloafing* dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dinas pendidikan kota Padang. Tinggi rendahnya kinerja pegawai dipengaruhi oleh perilaku *cyberloafing* dan komitmen organisasi. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu komitmen organisasi (X1), *cyberloafing* (X2) dan kinerja karyawan (Y). Hasil penelitian menemukan: (1) perilaku *cyberloafing* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, (2) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan (3) perilaku *cyberloafing* dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Komitmen Organisasi dan Penggunaan Internet yang Tidak Berhubungan dengan pekerjaan (*Cyberloafing*) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Akses Bandung”**

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan, maka permasalahan-permasalahan sumber daya manusia yang dialami oleh perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Adanya karyawan yang tidak bersedia lembur kerja jika pekerjaan belum diselesaikan dengan tuntas, ini artinya masih ada karyawan PT. Telkom Akses Bandung yang tidak bersedia lembur kerja jika pekerjaan belum diselesaikan dengan tuntas. Ini mengindikasikan Kinerja.
2. Adanya karyawan yang merasa belum memberikan banyak kontribusi bagi perusahaan, pegawai menyadari bahwa mereka belum banyak memberikan kontribusi bagi perusahaan. Ini mengindikasikan komitmen organisasi.
3. Adanya karyawan yang sering chattingan di saat jam kerja, ini artinya masih ada karyawan PT. Telkom Akses Bandung yang memiliki tingkat *cyberloafing* lumayan tinggi. Ini mengindikasikan *Cyberloafing*.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran Komitmen Organisasi, *Cyberloafing* dan Kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Bandung
2. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Bandung
3. Apakah *Cyberloafing* berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Bandung
4. Apakah Komitmen Organisasi dan *Cyberloafing* berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Bandung

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran Komitmen Organisasi, *Cyberloafing* dan Kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Bandung
2. Untuk mengetahui gambaran pada Komitmen Organisasi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Bandung
3. Untuk mengetahui gambaran pada *Cyberloafing* berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Bandung

4. Untuk mengetahui gambaran pada Komitmen Organisasi dan *Cyberloafing* berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Bandung

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini di harapkan bisa memberikan kegunaan baik secara teori maupun secara praktis.

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan khususnya di bidang ilmu manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai komitmen organisasi, *cyberloafing* dan kinerja karyawan
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai petunjuk, arahan, maupun acuan serta bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya dalam pengembangan rancangan penelitian.

#### **1.5 Lokasi dan Waktu Penulisan**

##### **1.5.1 Lokasi Penulisan**

Lokasi penulisan dan pengumpulan data yang di lakukan penulisan ini adalah pada PT. Telkom Akses Bandung yang berada di Jl. Bengawan No.81, Cihapit, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat

##### **1.5.2 Waktu Penulisan**

Penulisan ini dilakukan pada semester ganjil tahun ajaran 2020/2021 yaitu diantara bulan november 2020 sampai dengan bulan maret 2021 dengan alokasi aktivitas sebagai berikut :

