

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Stress kerja

Menurut Kreitner and Kinichi (2011) mendefinikan stres sebagai suatu reaksi adaptif tubuh yang dimediasi oleh karakteristik- karakteristik individual dan atau proses psikologi sebagai akibat dari beberapa tindakan, situasi, kejadian luar yang membutuhkan tuntutan fisik atau psikologi seseorang. Menurut Handoko (2012), stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikiran dan kondisi seseorang.

Menurut Rivai, (2012).Stres sebagai suatu istilah payung yang merangkumi tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketegangan, panik, perasaan gemuruh, kemurungan dan hilang daya. Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses pikir, dan kondisi seorang pegawai. Stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri pegawai berkembang berbagai macam gejala stress yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka

Stress kerja ini tampak dari simpton antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan (Mangkunegara, 2012).

Pada umumnya stres merupakan suatu kondisi negatif, yaitu suatu kondisi yang mengarah ke timbulnya penyakit fisik ataupun mental atau mengarah ke perilaku yang tak wajar (Munandar, 2011). Selye dalam Munandar (2011) membedakan antara *distress*, yang destruktif dan *eustress* yang merupakan kekuatan positif. *Distress* mempunyai dampak pada suasana hati (*mood*), otot kerangka (*musculoskeletal*), dan organ-organ dalam Dinas (*visceral*) (Everly & Giordano dalam Munandar, 2011),

Stress kerja yang dialami karyawan disebabkan oleh ambiguitas peran, konflik peran dan kelebihan peran. Penjelasan atas stress kerja tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Ambiguitas peran

Beban peran dalam penelitian ini ternyata mempunyai pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan ketidakjelasan peran ataupun konflik peran. Ketidakjelasan peran dapat dikatakan memiliki kaitan dengan aktivitas-aktivitas, tanggung jawab, gaya dan norma-norma pribadi. Salah satu fokus ketidakjelasan peran adalah tuntutan serta peran-peran dalam proses yang dapat menimbulkan ancaman dan stres. Anindita (2015). Indikator Ambiguitas Peran dalam penelitian ini adalah:

- a. Ketidakjelasan peran tiap pegawai dalam bekerja.
- b. Adanya tanggung jawab pegawai yang banyak sehingga terjadi kebingungan pegawai.
- c. Aturan dan perintah atasan yang sering berubah ubah. Anindita (2015).

2. Konflik Peran

Timbulnya konflik peran itu akan berpengaruh terhadap kinerja, yaitu keinginan seseorang untuk pindah kerja dari lingkungan dimana dia bekerja saat ini, dan mencari lingkungan kerja di tempat lain yang dinilai akan memberikan peran yang lebih baik dan tidak membuat diri sering mengalami tekanan dan stress, Anindita (2015). Indikator konflik peran dalam penelitian ini adalah:

- a. Keinginan seseorang untuk pindah kerja dari lingkungan dimana dia bekerja saat ini.
- b. Keinginan pegawai mencari lingkungan kerja di tempat lain yang dinilai akan memberikan peran yang lebih baik.
- c. Harapan membuat diri tidak sering mengalami tekanan dan stress kerja

3. Kelebihan Peran

Role overload (kelebihan peran) akan terjadi ketika seorang karyawan atau profesional mempunyai terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan di bawah tekanan jadwal waktu yang sangat ketat. Selain itu, *role overload* dapat juga diartikan sebagai kelebihan peran yang terjadi ketika pekerjaan dirasa terlalu berlebihan dan tidak sesuai dengan waktu dan kemampuan, Anindita (2015). Indikator kelebihan peran dalam penelitian ini adalah:

- a. Pegawai mempunyai terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan.
- b. Pegawai mendapat tekanan jadwal waktu yang sangat ketat.
- c. Kelebihan peran yang terjadi ketika pekerjaan dirasa terlalu berlebihan diluar kemampuan.

Menurut Robbins (2014) ada 2 faktor yang dapat menyebabkan stress yaitu:

1. Faktor organisasi meliputi tuntutan tugas, tuntutan peran dan tuntutan antar personal. Tidak sedikit faktor di dalam organisasi yang dapat menyebabkan stress. Tekanan untuk menghindari kesalahan atau menyelesaikan tugas dalam waktu yang singkat, beban kerja yang berlebihan, atasan yang selalu tidak peka dan rekan kerja yang tidak menyenangkan adalah beberapa diantaranya sehingga dapat dikelompokkan menjadi tuntutan tugas, peran dan antar personal. Tuntutan tugas adalah faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang. Tuntutan tersebut meliputi desain pekerjaan individual (otonomi, dan keragaman tugas), serta kondisi kerja. Serupa dengan hal tersebut, bekerja diruangan yang terlalu sesak atau lokasi yang selalu terganggu oleh suara bising dapat meningkatkan kecemasan dan stress. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkannya dalam organisasi. Konflik peran menciptakan ekspektasi yang mungkin sulit untuk diselesaikan atau dipenuhi. Beban peran yang berlebihan dialami ketika pegawai diharapkan melakukan lebih banyak daripada waktu yang ada.
2. Faktor personal meliputi persoalan keluarga, persoalan ekonomi, dan kepribadian. Berdasarkan hasil survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang sangat mementingkan hubungan keluarga dan pribadi. Berbagai kesulitan dalam hidup perkawinan, retaknya hubungan dan masalah anak adalah beberapa contoh masalah hubungan yang menciptakan stress bagi pegawai, yang lalu terbawa sampai ketempat kerjanya. Masalah ekonomi karena pola hidup yang lebih besar pasak daripada tiang adalah

kendala pribadi lain yang menciptakan stress bagi pegawai dan mengganggu konsentrasi kerja mereka. Kepribadian maksudnya stress yang timbulnya dari sifat dasar seseorang.

2.1.2. *Cyberloafing*

Ada beberapa perilaku menyimpang dalam organisasi antara lain ketidaksopanan, *Cyberloafing*, penyerangan di fisik tempat kerja, berkata kasar atau marah dengan kata-kata yang menyinggung perasaan, pencurian di tempat kerja oleh pegawai (Robbins, 2012).

Cyberloafing didefinisikan sebagai perilaku menyimpang pegawai yaitu, mereka menggunakan “status kepegawainya” untuk mengakses internet dan email selama jam kerja untuk tujuan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan Lim dan Teo (2012). Hal tersebut dapat berupa email yang berisi hiburan, belanja online, *instant messaging*, memposting ke *newsgroups* dan mendownload lagu (Henle & Blanchard, 2014).

Perilaku *cyberloafing* dilakukan pegawai karena adanya *work stressor*, seperti *role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload* (Henle & Blanchard, 2014). *Role conflict* mendorong pegawai untuk melakukan *cyberloafing* karena pegawai mengalami konflik dengan rekan kerja ataupun atasannya, bisa dikarenakan perbedaan persepsi tentang hal yang akan dicapai. *Role ambiguity* dapat mendorong pegawai melakukan *cyberloafing* karena mereka bingung pekerjaan seperti apa yang harus dikerjakan, juga dikarenakan ketiadaan pedoman dan tujuan yang jelas (Kahn dalam Nimran, 2009). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Strongman dan Burt (2014), menyebutkan bahwa *role*

overload mempunyai sedikit potensi untuk melakukan *cyberloafing*, dikarenakan beban pekerjaan yang melebihi kemampuannya. Perilaku *cyberloafing* sangat merugikan organisasi, seperti menurunkan produktivitas pegawai 30-40% dan pengeluaran organisasi yang bertambah, di Amerika organisasi dapat menderita kerugian sampai \$54 juta tiap tahunnya (Conlin, 2014). Menurut Sippior dan Ward (2012) *cyberloafing* juga dapat menimbulkan pelecehan di tempat kerja, pelanggaran hak cipta (seperti penggunaan gambar yang diambil dari internet tanpa adanya izin), fitnah (seperti ketidakpuasan pegawai terhadap manajernya, yang kemudian memberikan pernyataan yang belum tentu kebenarannya di ruang *chatting*), meskipun di sisi lain *cyberloafing* mempunyai dampak positif bagi pegawai, seperti kreatifitas (Block, 2011).

Cyberloafing dikategorikan sebagai *emoticon-focused coping*. *Emotion-focused coping* merupakan usaha mengatasi stres dengan cara mengatur respon emosional dalam rangka menyesuaikan diri dengan dampak yang akan ditimbulkan oleh suatu kondisi atau situasi yang dianggap penuh tekanan (Lazarus & Folkman, 2004), dan lebih khusus lagi merupakan *escape-avoidance coping strategy*. *Escape-avoidance coping strategy* dilakukan dengan cara menghindari atau melepaskan diri dari *stressor*, seperti tidur, makan, minum, dan merokok (Folkman dalam Henle & Blanchard, 2014).

Lim dan Teo (2012) membagi *cyberloafing* menjadi dua tipe aktivitas yaitu:

1. *Emailing Activities* (Aktivitas *Email*)

Tipe *cyberloafing* ini mencakup semua aktivitas penggunaan *email* yang tidak berkaitan dengan pekerjaan (tujuan pribadi) saat jam kerja. Contoh

perilaku dari tipe *cyberloafing* ini adalah memeriksa, membaca, maupun menerima *email* pribadi.

2. *Browsing Activities* (Aktivitas *Browsing*)

Tipe *cyberloafing* ini mencakup semua aktivitas penggunaan akses internet organisasi untuk *browsing* situs yang tidak berkaitan dengan pekerjaan saat jam kerja. Contoh perilaku dari tipe *cyberloafing* ini adalah *browsing* situs olahraga, situs berita, maupun situs khusus dewasa.

Menurut Ozler & Polat (2012) terdapat tiga faktor yang mempengaruhi *cyberloafing*, baik *minor cyberloafing* ataupun *serious cyberloafing*, yaitu:

1. Faktor Organisasi

Ada beberapa faktor organisasi yang dapat mempengaruhi perilaku perilaku *cyberloafing* pada pegawai, antara lain:

- a. Batasan penggunaan internet: dengan membatasi penggunaan komputer pada pegawai baik melalui kebijakan peraturan ataupun pembatasan teknologi, dapat mengurangi pemanfaatan internet untuk tujuan personal dan yang tidak berkaitan dengan pekerjaan.
- b. Antisipasi *Outcome*: penelitian menemukan bahwa pegawai cenderung tidak melakukan *cyberloafing* apabila mereka mendapatkan konsekuensi negatif dari organisasi sebagai akibat dari perilaku tersebut.
- c. Dukungan Manajerial: adanya dukungan manajerial yang tanpa spesifikasi khusus dalam menggunakan internet dapat meningkatkan penggunaan dalam bentuk pribadi maupun bisnis, hal ini dapat disalah

artikan sebagai bentuk dukungan dari semua jenis penggunaan internet termasuk *cyberloafing*.

- d. Sikap Kerja Pegawai: frustrasi yang dialami oleh pegawai dalam pekerjaannya, dapat menimbulkan perilaku menyimpang di tempat kerja, salah satunya seperti *cyberloafing*.
- e. Komitmen Kerja: Semakin tinggi komitmen yang dimiliki pegawai terhadap pekerjaannya maka akan semakin rendah kecenderungan pegawai untuk melakukan *cyberloafing*.
- f. Kepuasan Kerja: kepuasan kerja merupakan faktor yang signifikan dalam mempengaruhi pegawai dalam melakukan penyalahgunaan internet.
- g. Karakteristik Pekerjaan: karakteristik pekerjaan yang menuntut kreativitas akan lebih sedikit mengalami kecenderungan dalam melakukan *cyberloafing*.

2. Faktor Situasi

Biasanya perilaku *cyberloafing* dilakukan oleh pegawai karena adanya stimulus dalam konteks situasi yang memicu hal tersebut seperti setiap individu mempunyai akses internet. Penelitian juga menunjukkan adanya kehadiran pengawas atau atasan secara fisik, sanksi, kebijakan, akan mengurangi perilaku *cyberloafing* tersebut .

3. Faktor Individual

Beberapa studi mencoba untuk terus mengidentifikasi pegawai mana yang lebih cenderung untuk melakukan *cyberloafing*. Adapun persepsi dan

sikap, trait kepribadian, kebiasaan dan kecanduan internet, faktor demografis adalah merupakan anteseden dari perilaku *cyberloafing*.

- a. Persepsi dan sikap: individu yang memiliki sikap positif terhadap kegunaan komputer biasanya akan cenderung untuk menggunakan komputer kantor untuk alasan pribadi. Orang-orang yang memiliki keyakinan akan kegunaan dari internet untuk performansi kerjanya akan cenderung berperilaku *cyberloafing* daripada orang-orang yang tidak memiliki keyakinan.
- b. Kepribadian: perilaku dalam menggunakan akses internet merefleksikan adanya variasi motif-motif psikologis. Beberapa trait kepribadian seperti rasa malu, kesepian, kontrol diri, harga diri, *locus of control* dapat mempengaruhi bentuk-bentuk dari penggunaan internet.
- c. Kebiasaan dan kecanduan internet: kebiasaan yang mengacu pada urutan situasi-perilaku yang sedang atau telah berubah menjadi otomatis dan terjadi tanpa *self-instruction*, kognisi dan musyawarah dalam menanggapi isyarat tertentu dalam lingkungan. Hubungan antara kebiasaan menggunakan media dan *cyberloafing* memainkan peran penting dalam memprediksi perilaku ini. Derajat yang tinggi pada kecanduan internet memiliki kecenderungan dalam melakukan perilaku menyimpang.
- d. Faktor demografis: Status pekerjaan, otonomi dalam pekerjaan, tingkat pendapatan, jenis kelamin, dan pendidikan merupakan prediktor yang signifikan dalam melakukan perilaku *cyberloafing*. Penggunaan internet

dengan tujuan pribadi lebih banyak frekuensinya dilakukan oleh pria yang memiliki latar belakang pendidikan yang baik, dan status pekerjaan yang tinggi. Usia juga memainkan peran, di mana individu dengan usia yang lebih muda cenderung lebih menerima akan kegunaan teknologi dan menggunakannya lebih sering yang memicu frekuensi yang lebih dalam penggunaan dan penyimpangan penggunaan internet tersebut.

Cyberloafing pegawai adalah menggunakan akses internet dan email sepanjang jam kerja yang tidak bertujuan mendukung pekerjaannya (Anindita, 2015). Hal tersebut termasuk gurauan email, surfing ke bukan pekerjaan, online shopping, IM, posting ke grup dan download music. Berikut penyebab perilaku *cyberloafing*:

1. *Role ambiguity*, Beban peran dalam penelitian ini ternyata mempunyai pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan ketidakjelasan peran ataupun konflik peran. Ketidakjelasan peran dapat dikatakan memiliki kaitan dengan aktivitas-aktivitas, tanggung jawab, gaya dan norma-norma pribadi. Salah satu fokus ketidakjelasan peran adalah tuntutan serta peran-peran dalam proses yang dapat menimbulkan ancaman dan stres.
2. *Role conflict*, timbulnya konflik peran itu akan berpengaruh terhadap kinerja yaitu keinginan seseorang untuk pindah kerja dari lingkungan dimana dia bekerja saat ini, dan mencari lingkungan kerja di tempat lain yang dinilai akan memberikan peran yang lebih baik dan tidak membuat diri sering mengalami tekanan dan stress.

3. *Role overload* (kelebihan peran) akan terjadi ketika seorang karyawan atau profesional mempunyai terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan di bawah tekanan jadwal waktu yang sangat ketat.

2.2. Penelitian Terdahulu

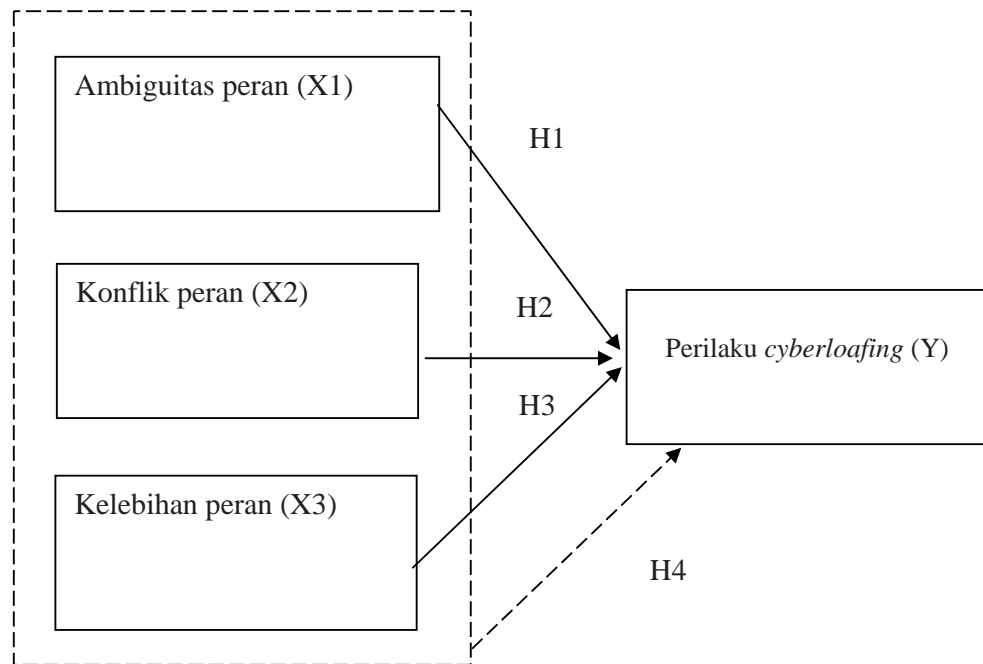
Penelitian yang menjadi referensi dari penelitian ini adalah hasil penelitian terdahulu dan dijadikan rujukan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Stres Kerja Pada Cyberloafing. Anindita Wicaksono Herlianto. 2015.	- <i>Role Ambiguity</i> (X1), - <i>Role Overload</i> (X2), - <i>Role Conflict</i> (X3), - <i>Cyberloafing</i> (Y)	Regresi linier berganda	<i>Role conflict</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>cyberloafing</i> . <i>Role Ambiguity</i> memiliki pengaruh negatif terhadap <i>cyberloafing</i> . <i>Role Overload</i> memiliki pengaruh negatif terhadap <i>cyberloafing</i> .
2	Pengaruh Stresor Kerja dan Persepsi Sanksi Organisasi terhadap Perilaku <i>Cyberloafing</i> di Universitas Jember. Meilisa Fani Herdiati, Anita Dewi Prahastuti Sujoso, Ragil Ismi Hartanti. 2015.	- Stresor Kerja (X1) - Persepsi Sanksi Organisasi (X2) - <i>Cyberloafing</i> (Y)	Regresi linier berganda	stresor kerja berupa <i>role ambiguity</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku <i>cyberloafing</i> pegawai, sedangkan <i>role conflict</i> berpengaruh positif dan <i>role overload</i> berpengaruh negatif secara signifikan terhadap perilaku <i>cyberloafing</i> pegawai.
3	Interaksi tekanan pekerjaan dan komitmen pada perilaku <i>cyberloafing</i> karyawan. Hunik Sri Runing Sawitri. 2012	- Tekanan pekerjaan (X ₁) - Komitmen (X ₂) - Perilaku <i>cyberloafing</i> (Y)	Regresi linier berganda	Tekan an pekerjaan yang meliputi ambiguitas, konflik, dan beban peran tidak mempengaruhi perilaku <i>cyberloafing</i> pegawai. Komitmen pegawai pada atasan secara signifikan berpengaruh negatif pada perilaku <i>cyberloafing</i> .
4	Analisis Stres Kerja Karyawan Pada PT. Pikiran Rakyat. Alini Gilang, Buge Wanara, Astadi Pangarso. 2015	- Lingkungan Organisasi (X ₁) - Individu (X ₂) - Stress kerja (Y)	Regresi linier berganda	tingkat stres kerja karyawan PT. Pikiran Rakyat berada di kategori sedang, stres kerja pada kategori sedang artinya adalah karyawan memiliki stres kerja yang cukup.
5	Regulasi Diri Mempengaruhi Perilaku Cyberloafing Yang Dimoderasi Oleh Berbagai Karakteristik Individual Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Aditya Putra Anugrah Meily Margaretha. 2013	- Regulasi Diri (X ₁) - Perilaku <i>cyberloafing</i> (Y)	Regresi linier berganda	regulasi diri yang dimoderasi oleh kecukupan diri dan orientasi keberhasilan mempunyai hubungan dan pengaruh terhadap perilaku <i>cyberloafing</i>

2.3. Kerangka Pemikiran

Merujuk pada uraian di atas, dapat digambarkan kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pikir

2.4. Hipotesis

Hipotesis menurut Suharsimi Arikunto (2013: 71), didefinisikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁: Diduga Ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap perilaku *cyberloafing* PNS di Dinas Lingkungan Hidup Jepara.

H₂: Diduga Konflik peran berpengaruh positif terhadap perilaku *cyberloafing* PNS di Dinas Lingkungan Hidup Jepara.

H₃: Diduga Kelebihan peran berpengaruh negatif terhadap perilaku *cyberloafing* PNS di Dinas Lingkungan Hidup Jepara.

H₄: Diduga ambiguitas peran, konflik peran dan kelebihan peran secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap perilaku *cyberloafing* PNS di Dinas Lingkungan Hidup Jepara.