

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia digital semakin berkembang seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, menjadikan internet sebagai bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat saat ini. Hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 79,50%, mengalami peningkatan sebesar 1,31% dari tahun sebelumnya (APJII, 2024). Perkembangan ini tidak hanya memengaruhi pola interaksi sosial, tetapi juga menuntut sumber daya manusia untuk mampu beradaptasi dengan digitalisasi dunia kerja.

Tuntutan bagi sumber daya manusia untuk menyesuaikan diri dengan transformasi digital dalam dunia kerja tidak terlepas dari meningkatnya penggunaan internet di kalangan usia produktif, terutama Generasi Z yang kini mulai mendominasi pasar tenaga kerja. Survei APJII (2024) mencatat bahwa Generasi Z memiliki kontribusi penetrasi internet tertinggi, yaitu sebesar 34,40%. Hal ini mencerminkan bahwa Generasi Z memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap teknologi digital dalam berbagai aktivitas. IDN Research Institute (2024) dalam *Indonesia Gen Z Report* mencatat bahwa mayoritas Generasi Z menghabiskan waktu 1 – 6 jam per hari di media sosial. Tingginya intensitas ini membuat sebagian dari mereka dijuluki *chronically online*.

Tingginya intensitas penggunaan internet di kalangan Generasi Z tidak hanya membentuk pola interaksi sosial mereka, tetapi juga memengaruhi cara mereka berpartisipasi dalam dunia kerja, termasuk di wilayah Sidoarjo. Sebagai wilayah penyangga utama kawasan metropolitan Surabaya, Sidoarjo mengalami pertumbuhan pesat dan ketenagakerjaan yang turut melibatkan peran Generasi Z (Kompas.com, 2023; Sidoarjonews.id, 2025). Keterlibatan generasi ini dalam dunia kerja menjadi signifikan sehingga penting untuk memahami bagaimana mereka menyesuaikan diri terhadap dinamika kerja modern.

Berdasarkan laporan BPS Kabupaten Sidoarjo (2024), jumlah penduduk usia kerja di Sidoarjo mencapai lebih dari 1,7 juta jiwa, dengan Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) sebesar 68,37%. Sebagian besar dari angkatan kerja ini adalah generasi muda, termasuk Generasi Z yang mulai mengambil peran produktif di berbagai sektor di Sidoarjo. Sebagai generasi yang lahir dan tumbuh di tengah pesatnya perkembangan teknologi, Generasi Z terbiasa dengan lingkungan yang serba cepat, fleksibel, dan terhubung sehingga menjadikan internet sebagai bagian yang tak terpisahkan dari gaya hidup dan pola kerja mereka (Gabriellova dan Buchko, 2022).

Seiring dengan semakin meluasnya akses internet di lingkungan kerja, pemanfaatan teknologi digital kini telah menjangkau hampir seluruh sektor industri. Survei APJII (2023) mencatat bahwa 95% entitas usaha di Indonesia telah mengadopsi internet, dengan mayoritas perusahaan (74,42%) menggunakan jaringan tetap (*fixed broadband*). Ketersediaan fasilitas ini

mendukung efisiensi operasional dan selaras dengan preferensi kerja Generasi Z, yang terbiasa dengan mobilitas tinggi, akses instan terhadap informasi, serta lingkungan kerja yang fleksibel (Mihelič dkk., 2023). Sayangnya, kemudahan akses tersebut tidak selalu dimanfaatkan secara optimal untuk kepentingan pekerjaan. Menurut Hendryadi dan Mustika (2023) mayoritas pekerja Generasi Z sering terlibat dalam aktivitas *cyberloafing*, sebuah perilaku kerja yang kurang bertanggung jawab dan tidak seharusnya dilakukan oleh karyawan.

Cyberloafing behavior merupakan perilaku karyawan yang secara sengaja memanfaatkan fasilitas kantor untuk keperluan pribadi selama jam kerja (Lim dan Teo, 2022). Sejalan dengan itu, Batabyal dan Bhal (2020) mendeskripsikan bahwa *cyberloafing* merupakan penggunaan internet kantor maupun internet pribadi melalui perangkat digital selama jam kerja untuk aktivitas di luar tugas pekerjaan. Perilaku ini sering kali dilakukan secara tersembunyi, di mana karyawan tampak bekerja tetapi sebenarnya sedang mengakses situs non-pekerjaan. Lebih lanjut, Askew dkk. (2019) menemukan bahwa kecenderungan melakukan *cyberloafing* meningkat ketika karyawan melihat rekan kerja atau atasan melakukan perilaku serupa. Dengan demikian, perilaku *cyberloafing* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga faktor eksternal.

Secara umum, Lim dan Teo (2022) mengidentifikasi tiga anteseden utama yang memengaruhi *cyberloafing*, yaitu faktor individual, interpersonal, dan situasional. Faktor individual merujuk pada karakteristik individu, seperti suasana hati, kebiasaan, kepribadian, manajemen waktu serta faktor

demografis yang dapat menentukan kecenderungan seseorang untuk melakukan *cyberloafing*. Faktor interpersonal berkaitan dengan dinamika sosial di tempat kerja, termasuk norma sosial dan pengaruh rekan kerja atau atasan, yang dapat berperan sebagai pemicu maupun penghambat perilaku ini. Sementara itu, faktor situasional terdiri dari faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan, baik langsung maupun tidak.

Fenomena *cyberloafing* menjadi semakin penting untuk dikaji seiring dengan dominasi Generasi Z dalam kelompok usia produktif yang kini mulai memasuki angkatan kerja. Berdasarkan pemahaman deduktif, dapat diasumsikan bahwa Generasi Z memiliki kecenderungan lebih besar dalam melakukan aktivitas *cyberloafing* di lingkungan organisasi. Adapun untuk memperoleh gambaran awal mengenai perilaku *cyberloafing* pada pekerja Generasi Z yang ada di Sidoarjo, telah dilakukan pra-survei dengan 23 responden Generasi Z Sidoarjo yang telah bekerja. Hasil pra-survei sebagai berikut.

Tabel 1. 1
Pra-Survei Perilaku *Cyberloafing*

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	Apakah Anda sering menggunakan fasilitas kantor (<i>WiFi</i> /perangkat digital) untuk mengakses situs atau aplikasi di luar kepentingan pekerjaan selama jam kerja?	22	1	23
2	Apakah Anda sering menggunakan ponsel pribadi untuk <i>chatting</i> dengan teman atau keluarga melalui aplikasi pesan instan seperti WhatsApp saat bekerja?	23	0	23

Sumber: Hasil Penyebaran Pra-Survei

Hasil pra-survei yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden mengakui pernah melakukan aktivitas *cyberloafing* selama jam kerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa *cyberloafing* merupakan fenomena yang cukup umum terjadi di kalangan pekerja yang berasal dari kelompok usia Generasi Z. Mengingat karakteristik generasi ini yang sangat lekat dengan teknologi dan internet, kecenderungan untuk melakukan aktivitas non-pekerjaan di tengah jam kerja menjadi isu yang relevan untuk ditelaah lebih lanjut. Selain itu, Nuraeni dkk. (2023) menjelaskan bahwa kemunculan perilaku *cyberloafing* tidak terjadi secara tunggal, melainkan dapat dipengaruhi oleh stres kerja yang dialami individu.

Stres merupakan permasalahan umum yang sering dialami karyawan di tempat kerja. Stres kerja merupakan kondisi ketegangan mental yang timbul akibat tekanan fisik, lingkungan, dan sosial di tempat kerja (Sari dan Iryanti, 2024). Tuntutan pekerjaan yang berlebihan dapat memicu stres, yang pada akhirnya berdampak pada kesejahteraan psikologis karyawan (Yustikasari dan Santoso, 2024). Tekanan kerja yang tinggi akan mengakibatkan kelelahan emosional, yang mendorong karyawan melakukan *cyberloafing* sebagai bentuk pelarian. Seperti yang dijelaskan oleh Zhou dkk. (2023), *cyberloafing* berfungsi sebagai mekanisme untuk mereduksi ketidaknyamanan dan memulihkan sumber daya emosional karena memungkinkan karyawan sejenak teralihkan dalam dunia virtual yang lebih santai. Kondisi serupa juga ditemukan pada kelompok pekerja Generasi Z Sidoarjo, sebagaimana ditunjukkan melalui hasil pra-survei yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. 2
Pra-Survei Stres Kerja

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	Apakah pekerjaan Anda sering kali terlalu banyak untuk diselesaikan tepat waktu?	14	9	23
2	Apakah interaksi dengan rekan kerja terkadang menghambat penyelesaian tugas Anda?	13	10	23

Sumber: Hasil Penyebaran Pra-Survei

Berdasarkan tabel hasil pra-survei diatas, sebagian responden merasa jumlah pekerjaan yang diberikan tidak sebanding dengan waktu yang tersedia. Selain itu, sejumlah responden juga mengindikasikan bahwa hubungan interpersonal dengan rekan kerja terkadang menjadi hambatan dalam menyelesaikan tugas. Hal ini menunjukkan bahwa pekerja dari kelompok Generasi Z berpotensi mengalami stres kerja yang disebabkan oleh beban tugas serta dinamika sosial di lingkungan kerja. Temuan ini sesuai dengan hasil survei Ipsos (2023) yang menunjukkan bahwa 42% Generasi Z di seluruh dunia merasa rentan terhadap stres hingga kesulitan dalam mengelola berbagai hal. Proporsi ini jauh lebih tinggi dibandingkan generasi lainnya.

Hasil penelitian mengenai hubungan stres kerja dan *cyberloafing* masih menunjukkan ketidakselarasan. Penelitian yang dilakukan oleh Astuti dkk. (2024), menyatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap *cyberloafing*. Hal ini dikarenakan meskipun individu mengalami tekanan dalam pekerjaannya, mereka tetap harus memenuhi tuntutan pekerjaan demi kepentingan evaluasi kinerja sehingga tidak memiliki waktu untuk melakukan

cyberloafing. Sebaliknya, Mishra dan Tageja (2022), Novianti dan Roz (2023), serta Nuraeni dkk. (2023) menemukan bahwa stres kerja justru meningkatkan perilaku *cyberloafing*. Kondisi ini terjadi karena individu yang mengalami tekanan kerja berusaha mencari cara untuk mengurangi ketegangan psikologis, salah satunya dengan menggunakan *cyberloafing* sebagai mekanisme koping. Selain stres kerja, Jamaluddin dkk. (2023) menjelaskan bahwa konflik peran juga merupakan faktor yang dapat memengaruhi bagaimana individu berperilaku di tempat kerja.

Konflik dalam organisasi merupakan hal yang tidak terhindarkan dan muncul akibat perbedaan kepentingan, tujuan, atau tuntutan kerja di antara individu (Irbayuni dan Rahmawati, 2020). Jika tidak dikelola dengan baik, konflik dapat menimbulkan tekanan dan menghambat pekerjaan. Salah satu bentuk konflik yang umum terjadi adalah konflik peran, yaitu kondisi ketika individu menghadapi tuntutan kerja yang saling bertentangan sehingga sulit menjalankan tugas secara optimal (Astuti dkk., 2023). Dalam beberapa kasus, konflik peran juga dapat mencakup *dual-role conflict*, di mana seseorang harus menyeimbangkan tanggung jawab di rumah dan di tempat kerja (Olanda dan Swasti, 2023). Namun, gambaran konflik peran yang dimaksud lebih merujuk pada ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dengan ekspektasi peran yang diemban, sebagaimana ditunjukkan dalam hasil pra-survei berikut.

Tabel 1. 3
Pra-Survei Konflik Peran

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	Apakah instruksi yang Anda terima dari beberapa atasan sering kali bertentangan?	15	8	23
2	Apakah Anda sering merasa terjadi perbedaan pemahaman pelaksanaan tugas dengan atasan?	16	7	23

Sumber: Hasil Penyebaran Pra-Survei

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengalami konflik peran akibat instruksi yang bertentangan serta perbedaan pemahaman dengan atasan terkait kewajiban yang mereka terima. Penelitian oleh Lismawati dkk. (2022) menunjukkan bahwa konflik peran yang tidak teratasi dapat menimbulkan stres, yang pada gilirannya mendorong individu melakukan *cyberloafing* sebagai cara mengurangi tekanan yang mereka rasakan (Novianti dan Roz, 2023). Dengan demikian, konflik peran menjadi permasalahan yang signifikan pada kalangan pekerja Generasi Z di Sidoarjo dan berpotensi memengaruhi perilaku karyawan selama bekerja.

Studi mengenai keterkaitan antara konflik peran dan *cyberloafing* masih menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Di satu sisi, Husna dkk. (2022), Jamaluddin dkk. (2023), dan Wambrauw dkk. (2024) mengungkapkan bahwa konflik peran memiliki pengaruh positif signifikan terhadap perilaku *cyberloafing*. Namun, di sisi lain, Kiroh dkk. (2023) justru menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap perilaku *cyberloafing*. Perbedaan

temuan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti efektivitas komunikasi antara atasan dan rekan kerja serta pemahaman yang kuat mengenai kewajiban dan tanggung jawab masing-masing individu.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan serta adanya *research gap* dan minimnya penelitian sejenis, peneliti tertarik untuk mengkaji pengaruh konflik peran terhadap perilaku *cyberloafing* melalui stres kerja pada pekerja Generasi Z di Sidoarjo. Dengan demikian, penelitian ini akan dilakukan dengan judul **“Pengaruh Konflik Peran terhadap Perilaku *Cyberloafing* Melalui Stres Kerja pada Pekerja Generasi Z di Sidoarjo”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku *cyberloafing* pada pekerja Generasi Z di Sidoarjo?
2. Apakah konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada pekerja Generasi Z di Sidoarjo?
3. Apakah stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku *cyberloafing* pada pekerja Generasi Z di Sidoarjo?
4. Apakah konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku *cyberloafing* melalui stres kerja pada pekerja Generasi Z di Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap perilaku *cyberloafing* pada pekerja Generasi Z di Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap stres kerja pada pekerja Generasi Z di Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap perilaku *cyberloafing* pada pekerja Generasi Z di Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap perilaku *cyberloafing* melalui stres kerja pada pekerja Generasi Z di Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh konflik peran terhadap perilaku *cyberloafing* pada pekerja Generasi Z di Sidoarjo dengan stres kerja sebagai mediasi, serta penulis dapat membandingkan teori dan realita berdasarkan ilmu yang diperoleh.

2. Bagi Organisasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran positif guna mengurangi tingkat konflik peran, stres kerja, dan perilaku *cyberloafing* para pekerja Generasi Z di Sidoarjo.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi untuk pembandingan dalam melaksanakan penelitian di masa yang akan datang.