

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam era digital saat ini memberikan dampak signifikan terhadap dunia kerja. Akses internet yang luas dan cepat telah mendorong efisiensi dalam pelaksanaan tugas, tetapi juga menghadirkan tantangan berupa munculnya perilaku menyimpang yang bersifat kontraproduktif. Berdasarkan laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2024, pengguna internet di Indonesia mencapai 221,5 juta jiwa atau 79,5% dari total populasi, dengan dominasi penggunaan internet mengakses media sosial (94,58%), menonton *video* (76,31%), dan berbelanja *online* (62,66%). Data ini menegaskan bahwa aktivitas digital nonpekerjaan sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari masyarakat, termasuk ketika berada di lingkungan kerja.

Di satu sisi, internet meningkatkan efisiensi kerja. Namun di sisi lain, akses yang luas juga membuka peluang munculnya perilaku kontraproduktif. Salah satu bentuk perilaku kontraproduktif dalam organisasi adalah prokrastinasi kerja. Fernando et al. (2021) menyatakan bahwa prokrastinasi kerja adalah kecenderungan individu menunda penyelesaian tugas-tugas penting dan hasil penelitiannya menemukan bahwa iklim kerja yang tidak mendukung dan rendahnya kedewasaan emosi karyawan dapat menjadi pemicu prokrastinasi kerja. Senada dengan itu, Arlinda et al. (2025) menegaskan bahwa

kelemahan dalam manajemen waktu dan regulasi diri juga meningkatkan kecenderungan menunda penyelesaian tugas.

Secara psikologis, prokrastinasi kerja bukan hanya soal menunda, tetapi juga berkaitan dengan mekanisme penghindaran (*avoidance*). Individu yang menunda pekerjaan sering kali mengalami ketegangan, rasa bersalah, atau stres akibat tugas yang belum terselesaikan. Sejalan dengan pendapat Kamiko & Putra (2019) yaitu bahwa beban kerja yang terlalu tinggi atau terlalu rendah sama-sama dapat menimbulkan tekanan psikologis, yang kemudian mendorong individu menunda penyelesaian tugas. Dalam kondisi tersebut, individu cenderung mencari aktivitas yang memberikan kenyamanan instan sebagai bentuk pengalihan sementara.

Dalam konteks era digital, internet menyediakan distraksi instan yang mudah diakses. Perilaku penggunaan internet untuk kepentingan pribadi selama jam kerja dikenal sebagai *cyberloafing*. Mirza et al. (2019) menyatakan bahwa *cyberloafing* merujuk pada aktivitas menggunakan internet untuk kepentingan pribadi selama jam kerja, seperti membuka media sosial, membaca berita *online*, atau menonton *video* hiburan. Perilaku ini menjadi semakin umum di berbagai organisasi karena meningkatnya penggunaan perangkat digital dalam pekerjaan sehari-hari. Waliamin & Putra (2024) menambahkan bahwa *cyberloafing* juga dipicu oleh lemahnya kontrol organisasi terhadap penggunaan internet oleh karyawan, sehingga aktivitas ini kerap dilakukan berulang dan dianggap sebagai kebiasaan.

Sejalan dengan itu, Zatalina et al. (2020) menemukan bahwa ketidaktegasan regulasi penggunaan internet di tempat kerja membuat perilaku *cyberloafing* dianggap sebagai hal yang wajar dan tidak menyalahi aturan. Ketika organisasi tidak memiliki kebijakan yang jelas atau pengawasan yang konsisten, penggunaan internet untuk kepentingan pribadi cenderung menjadi kebiasaan yang sulit dikendalikan.

Selain faktor regulasi organisasi, kondisi psikologis individu turut berperan dalam memicu *cyberloafing*. Penelitian Aziswidiyanto & Laksmiwati (2024) menemukan bahwa stres kerja mendorong karyawan mencari pelarian melalui aktivitas digital nonpekerjaan. Hal ini sejalan dengan temuan Husna et al. (2020) yang menunjukkan bahwa kebosanan kerja, terutama ketika tugas bersifat monoton, memperbesar kemungkinan individu melakukan *cyberloafing* sebagai bentuk *coping*. Dengan demikian, *cyberloafing* tidak hanya terkait faktor eksternal seperti regulasi organisasi, tetapi juga faktor internal berupa kondisi psikologis karyawan.

Hubungan antara prokrastinasi kerja dan *cyberloafing* dapat dijelaskan melalui teori yang dikemukakan oleh Steel (2007), yaitu *Temporal Motivation Theory* (TMT). Teori ini menjelaskan bahwa seseorang cenderung menunda pekerjaan ketika tugas terasa berat atau tidak menyenangkan, terutama jika tersedia aktivitas lain yang lebih menarik dan memberikan kesenangan secara langsung. Dalam kondisi tersebut, internet menjadi pilihan yang mudah karena dapat memberikan hiburan secara cepat, seperti membuka media sosial atau menonton *video*. Oleh karena itu, individu yang memiliki kecenderungan

prokrastinasi kerja lebih berpotensi melakukan cyberloafing sebagai bentuk pengalihan dari tugas yang sedang dihindari.

Fenomena tersebut juga peneliti temukan selama melakukan Praktik Lapangan di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Barat. PT Jasa Raharja merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi sosial dan pelayanan publik, khususnya dalam pemberian santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum. PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Barat merupakan bagian dari PT Jasa Raharja (Persero) yang memiliki jaringan kantor cabang di seluruh Indonesia dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan operasional penyaluran santunan di wilayah Sumatera Barat.

Perlu dibedakan bahwa PT Jasa Raharja berbeda dengan PT Asuransi Jasa Raharja Putera. Meskipun memiliki keterkaitan historis dalam satu kelompok usaha, PT Jasa Raharja berfokus pada penyelenggaraan asuransi sosial yang bersifat wajib berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, sedangkan PT Asuransi Jasa Raharja Putera bergerak di bidang asuransi umum yang bersifat komersial, seperti asuransi kendaraan bermotor dan properti. Dengan demikian, penelitian ini secara khusus dilakukan pada PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Barat sebagai penyelenggara asuransi sosial, bukan pada entitas asuransi komersialnya.

Sebagai organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik, karakteristik pekerjaan di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Barat menuntut ketepatan waktu, akurasi administrasi, serta tanggung jawab tinggi terhadap

masyarakat. Proses administrasi klaim, verifikasi data, serta koordinasi dengan berbagai pihak sebagian besar dilakukan dengan bantuan perangkat komputer dan akses internet. Dalam organisasi dengan tuntutan pelayanan publik yang tinggi, perilaku menunda tugas maupun penggunaan waktu kerja untuk aktivitas nonpekerjaan berpotensi memengaruhi kualitas layanan.

Berdasarkan observasi selama Praktik Lapangan, peneliti menemukan indikasi adanya penundaan penyelesaian tugas pada kondisi tertentu, terutama ketika beban kerja meningkat. Dalam situasi tersebut, sebagian karyawan terlihat melakukan aktivitas digital nonpekerjaan seperti membuka media sosial atau menonton *video* singkat. Survei awal yang dilakukan terhadap sejumlah karyawan menunjukkan bahwa sebagian responden mengakui pernah menunda penyelesaian tugas meskipun mengetahui adanya batas waktu. Selain itu, mayoritas responden juga mengakui pernah menggunakan internet untuk kepentingan pribadi selama jam kerja, dengan alasan mengurangi stres, mengatasi kejenuhan, atau sekadar mengisi waktu luang.

Peneliti juga melakukan wawancara tidak terstruktur kepada 4 orang karyawan berinisial A, D, T, dan R yang secara langsung ditemui di kantor PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Barat pada tanggal 7 Agustus 2025.

Karyawan tersebut menyampaikan :

“Iya saya terkadang bermain HP untuk membuka media sosial seperti aplikasi X, Instagram, YouTube, WhatsApp atau scroll video hiburan pada saat jam kerja karena terkadang saya merasa jenuh atau bosan dengan pekerjaan yang saya kerjakan. Tapi saya hanya melakukannya sekitar 10-15 menit, setelah itu saya lanjut mengerjakan pekerjaan saya. Biasanya saya melakukan itu bisa 3-4 kali selama jam kerja berlangsung. Bagi saya itu terkadang sedikit mengganggu pekerjaan saya karena terkadang tidak sadar ternyata

saya sudah lewat dari 10 menit bermain HP sehingga pekerjaan saya jadi tertunda. Tapi di sisi lain saya juga membutuhkannya agar tidak terlalu stres dengan pekerjaan saya. Tapi kalau untuk menunda pekerjaan, biasanya terjadi karena saya harus mengerjakan pekerjaan mendesak terlebih dahulu, sehingga tugas pokok yang seharusnya saya selesaikan setiap harinya jadi tertunda. Tapi saya akan langsung mengerjakannya setelah saya menyelesaikan tugas mendesak tadi, jadi terkadang saya lembur, kalau tidak saya kerjakan di hari esoknya.”

(Wawancara preliminary A, 7 Agustus 2025).

Dari pernyataan A di atas, terlihat adanya kecenderungan penundaan dalam penyelesaian tugas, baik karena adanya tugas lain yang dianggap lebih mendesak maupun karena terdistraksi oleh aktivitas digital. Dalam kondisi merasa jenuh atau stres, subjek menggunakan internet untuk kepentingan nonpekerjaan sebagai bentuk pengalihan sementara. Meskipun aktivitas tersebut dilakukan dalam durasi singkat, subjek mengakui bahwa hal tersebut terkadang menyebabkan tertundanya pekerjaan. Temuan ini menunjukkan adanya potensi keterkaitan antara kecenderungan prokrastinasi kerja dengan *cyberloafing* dalam situasi kerja tertentu.

Selanjutnya, karyawan berinisial D juga mengungkapkan hal serupa :

“Iya saya terkadang bermain media sosial saat jam kerja, dan media sosial yang paling sering saya buka adalah WhatsApp dan Instagram. Awalnya memang untuk mengecek pekerjaan, tapi terkadang saya sambil untuk scroll ke bawah sebentar untuk melihat hiburan. Saya biasanya jarang bermain HP saat jam kerja, bahkan di komputer kantor sistemnya juga sudah dibatasi untuk mengakses hal lain selain aplikasi dan web yang berkaitan dengan pekerjaan. Jadi saya hanya bermain HP sebentar saat saya selesai bertugas dari luar. Lalu, saat baru sampai di meja saya, saya akan mengecek pekerjaan saya di HP sambil sesekali melihat hiburan sebentar. Saya tidak suka menunda tugas saya, jadi biasanya akan saya usahakan untuk menyelesaikannya di hari itu juga dan saya akan memutuskan untuk lembur biasanya.”

(Wawancara preliminary D, 7 Agustus 2025).

Dari wawancara dengan D dapat disimpulkan bahwa penggunaan internet untuk kepentingan nonpekerjaan dilakukan dalam durasi singkat dan tidak menjadi aktivitas yang dominan selama jam kerja. Subjek menekankan komitmennya untuk menyelesaikan tugas pada hari yang sama, bahkan bersedia lembur apabila diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat aktivitas *cyberloafing* dalam batas tertentu, kecenderungan prokrastinasi kerja tidak tampak secara menonjol. Temuan ini mengindikasikan bahwa *cyberloafing* tidak selalu disertai dengan perilaku penundaan tugas, sehingga hubungan antara prokrastinasi kerja dan *cyberloafing* dapat berbeda pada setiap individu.

Kemudian, karyawan berinisial T menjelaskan :

“Iya saya terkadang suka membuka media sosial dan aplikasi chat, karena saya humas juga kan jadi saya lumayan sering berhubungan dengan itu tapi biasanya untuk urusan kerja. Tapi saya terkadang juga ada melihat-lihat hiburan di HP sebentar. Dan saya biasanya menunda pekerjaan saya karena ada pekerjaan lain yang lebih mendesak diberi atasan dan harus segera saya selesaikan sehingga pekerjaan saya yang lainnya jadi tertunda. Terkadang karena saking banyaknya pekerjaan yang harus saya selesaikan, saya jadi bingung mau mengerjakan yang mana dulu, jadi saya memutuskan untuk keluar sebentar untuk menghilangkan stres. Terkadang saya merokok di tangga sambil bermain HP sebentar. Saat rasanya sudah lebih tenang, saya akan kembali ke meja saya dan mulai mengerjakan tugas yang saya tunda tadi. Saya juga biasanya suka lembur sampai jam 7 malam padahal jam kerja kan hanya sampai jam setengah 5 sore saja.”

(Wawancara preliminary T, 7 Agustus 2025).

Dari pernyataan T terlihat adanya kecenderungan penundaan tugas ketika menghadapi banyak pekerjaan sekaligus atau ketika terdapat tugas yang dianggap lebih mendesak. Kondisi tersebut menimbulkan kebingungan dalam menentukan prioritas serta tekanan psikologis. Dalam situasi tersebut, subjek memilih mengambil jeda sementara dengan melakukan aktivitas di luar meja

kerja, termasuk menggunakan perangkat digital untuk melihat hiburan singkat. Temuan ini menunjukkan adanya indikasi keterkaitan antara kecenderungan prokrastinasi kerja akibat tekanan dan penumpukan tugas dengan perilaku *cyberloafing* sebagai bentuk pengalihan sementara untuk meredakan stres.

Terakhir, karyawan berinisial R juga menyampaikan:

“Iya saya terkadang bermain HP untuk membuka media sosial atau mencari hiburan saat jam kerja berlangsung, tapi biasanya saya lakukan ketika saya telah menyelesaikan tugas saya jadi saya bosan makanya saya bermain HP. Terkadang ada juga saya bermain HP saat masih ada tugas, tujuannya untuk menghilangkan stres karena tugas yang sedang saya kerjakan dan biasanya itu berlangsung sekitar 15 menit. Terkadang saya juga menunda mengerjakan tugas saya karena ada tugas mendesak yang harus lebih dulu diselesaikan, jadi terkadang saya lembur di kantor atau terkadang tugasnya saya selesaikan di rumah dan biasanya tanpa sepengetahuan orang kantor. Oh iya, saat di kantor terkadang saat saya sudah mulai stres dengan tugas yang saya kerjakan terlalu banyak, saya memutuskan untuk keluar sebentar untuk merokok atau terkadang membuat kopi di dapur, setelah itu saya melanjutkan kembali tugas yang sempat saya tunda tadi.”

(Wawancara preliminary R, 7 Agustus 2025).

Dari pernyataan R, terlihat adanya kecenderungan penundaan tugas dalam kondisi tertentu, khususnya ketika menghadapi tekanan atau penumpukan pekerjaan. Dalam situasi tersebut, subjek memilih mengambil jeda sementara melalui aktivitas di luar tugas utama, termasuk penggunaan perangkat digital untuk hiburan singkat. Meskipun demikian, subjek tetap menunjukkan upaya untuk menyelesaikan tanggung jawabnya, baik dengan lembur di kantor maupun melanjutkan pekerjaan di luar jam kerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa *cyberloafing* dapat muncul bersamaan dengan

kecenderungan prokrastinasi kerja dalam kondisi stres tertentu, namun tidak selalu berujung pada kegagalan penyelesaian tugas.

Secara umum, hasil wawancara menunjukkan bahwa *cyberloafing* dilakukan dengan berbagai alasan, seperti mengurangi stres, mengatasi kejenuhan, atau mengisi waktu luang. Namun demikian, tidak seluruh karyawan yang melakukan *cyberloafing* menunjukkan tingkat prokrastinasi kerja yang tinggi. Pada beberapa kasus, aktivitas nonpekerjaan dilakukan dalam batas tertentu tanpa menghambat penyelesaian tugas. Variasi temuan ini menunjukkan bahwa hubungan antara prokrastinasi kerja dengan *cyberloafing* tidak selalu bersifat langsung atau sederhana.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Filasufiah (2022) yang menyatakan bahwa semakin tinggi intensitas *cyberloafing*, semakin besar pula kemungkinan munculnya prokrastinasi kerja. Sejalan dengan itu, Santoso & Hendro (2022) juga menyebut bahwa penggunaan internet untuk hiburan pribadi dapat mengganggu fokus kerja.

Namun, penelitian Andriani et al. (2017) menunjukkan hasil berbeda, yaitu tidak terdapat hubungan signifikan antara *cyberloafing* dan prokrastinasi kerja di kalangan pegawai negeri sipil. Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu, sehingga hubungan antara prokrastinasi kerja dengan *cyberloafing* masih memerlukan pengujian lebih lanjut, khususnya dalam konteks organisasi pelayanan publik yang memiliki tuntutan akuntabilitas dan ketepatan waktu yang tinggi.

Berdasarkan fenomena lapangan, hasil survei awal, serta ketidakkonsistenan penelitian terdahulu, hingga saat ini belum dapat disimpulkan secara pasti apakah terdapat hubungan yang signifikan antara prokrastinasi kerja dengan *cyberloafing*. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai hubungan antara prokrastinasi kerja dengan *cyberloafing* pada karyawan PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Barat sebagai organisasi sektor pelayanan publik dengan karakteristik tugas yang spesifik dan kompleks.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang dapat diketahui bahwa prokrastinasi kerja dan *cyberloafing* merupakan dua bentuk perilaku kontraproduktif yang dapat mengganggu produktivitas kerja karyawan. Meskipun keduanya sering ditemukan di lingkungan kerja modern namun hubungan antara keduanya masih menunjukkan hasil yang beragam dan belum banyak diteliti secara spesifik pada organisasi sektor publik seperti PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Barat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara prokrastinasi kerja dengan *cyberloafing* pada karyawan di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Barat?

D. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan spesifik, maka penulis menetapkan batasan masalah penelitian, yaitu:

1. Apakah tingkat kategorisasi prokrastinasi kerja pada karyawan di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Barat?
2. Apakah tingkat kategorisasi *cyberloafing* pada karyawan di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Barat?
3. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara prokrastinasi kerja dengan *cyberloafing* pada karyawan di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Barat?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kategorisasi prokrastinasi kerja pada karyawan di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui tingkat kategorisasi *cyberloafing* pada karyawan di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara prokrastinasi kerja dengan *cyberloafing* pada karyawan di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Barat.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman tentang bagaimana prokrastinasi kerja berkaitan dengan *cyberloafing*, serta memperluas teori-teori yang ada mengenai perilaku kontraproduktif di lingkungan kerja.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam mengembangkan atau memperbaiki model konseptual tentang hubungan antara prokrastinasi kerja dan *cyberloafing*. Hal ini memberikan landasan teoritis bagi penelitian-penelitian lanjutan di bidang psikologi industri dan organisasi.
- c. Dengan fokus pada dua bentuk perilaku kontraproduktif, penelitian ini diharapkan memberikan perspektif baru dalam studi tentang efisiensi dan efektivitas kerja karyawan, khususnya di sektor pemerintahan atau BUMN.
- d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi prokrastinasi kerja dan *cyberloafing*, serta bagaimana strategi organisasi dapat digunakan untuk mengelola keduanya secara lebih efektif.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat membantu karyawan memahami dampak *cyberloafing* terhadap kebiasaan menunda pekerjaan. Dengan

wawasan ini, diharapkan karyawan menjadi lebih sadar dalam mengelola waktu kerja dan meningkatkan produktivitasnya.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak manajemen dan bagian SDM untuk merancang program atau kebijakan yang fokus pada pengurangan perilaku kontraproduktif, seperti prokrastinasi kerja dan *cyberloafing*, melalui pendekatan edukatif dan manajerial.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kesadaran di kalangan pimpinan dan staf organisasi mengenai pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung fokus dan produktivitas. Temuan ini juga dapat menjadi dasar dalam pembentukan regulasi internal terkait penggunaan internet dan teknologi di tempat kerja.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini mengacu pada buku pedoman untuk skripsi Program Studi Psikologi Islam di UIN Imam Bonjol, yang diterbitkan pada tahun 2021. Adapun struktur penulisan dalam skripsi ini akan mencakup bagian awal yang meliputi halaman sampul (*cover*), surat pernyataan keorisinalan, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, serta pedoman transliterasi. Struktur penulisan skripsi dapat dilihat sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Mencakup teori-teori yang relevan dengan variabel penelitian, hubungan antar variabel, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Meliputi penjelasan mengenai jenis penelitian yang digunakan, definisi operasional, populasi dan sampel penelitian, serta instrumen penelitian yang akan digunakan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mencakup pelaksanaan penelitian, hasil dan pembahasan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Mencakup kesimpulan dan saran.