

BAB I

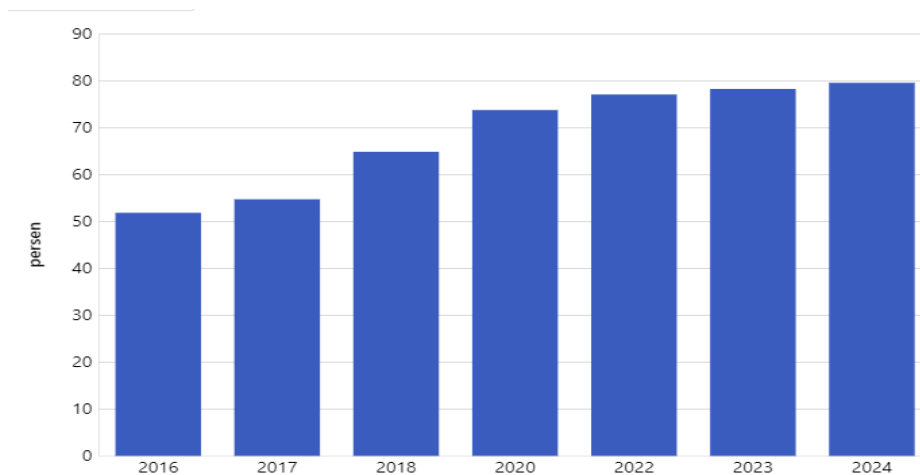
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal (A. F. Saputra et al., 2023). Kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi informasi sangat penting untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan (Kristanti et al., 2023).

Sektor kesehatan menjadi salah satu sektor strategis yang berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional karena peranannya dalam melindungi dan mempromosikan kesehatan masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan menghadapi tantangan besar dalam mengelola sumber daya manusia di tengah transformasi digital (Javid et al., 2022).

Pada zaman digital, kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi informasi sangat penting untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Namun, penggunaan teknologi internet di tempat kerja juga membawa masalah baru yaitu perilaku *cyberloafing* yang dapat menurunkan produktivitas kerja (Kristanti et al., 2023).



Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Gambar 1.1
Perkembangan Internet di Indonesia dari tahun 2016-2024

Berdasarkan gambar 1.1 Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), tingkat penetrasi internet di dalam negeri pada 2024 mencapai 79,5%. Artinya, rasio penduduk yang terkoneksi internet sudah mencapai 79,5% dari total populasi nasional. Tingkat penetrasi internet Indonesia tercatat terus naik setiap tahun, hingga mencapai rekor tertinggi baru pada 2024. Kendati demikian, sebaran penetrasinya belum merata. Ketidakpuasan kerja, kurangnya pengawasan, dan budaya perusahaan yang longgar sering kali menjadi pemicu utama. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan antara produktivitas dan kebutuhan karyawan untuk bersantai (**Sugito & Wirapraja, 2023**).

Dalam dunia kerja, internet menjadi bagian yang sangat penting, tidak semua pegawai dapat memanfaatkan fasilitas internet untuk hal-hal positif, beberapa pegawai terkadang mengakses internet di jam kerja hanya untuk kesenangan dan keuntungan pribadinya yang tidak berkaitan dengan pekerjaan. Namun dengan perkembangan internet sendiri, terkadang kita menemui masalah yang dapat mengarah

pada pelanggaran norma hidup maupun peraturan negara yang berlaku (Siswopranoto et al., 2021). Hal tersebut dapat memberikan dampak negatif pada penggunaannya. Perilaku mengakses internet selama jam kerja yang digunakan untuk kepentingan pribadi seperti menggunakan komputer di lingkungan kerja, ponsel, tablet, dan perangkat lain untuk membuka email pribadi, mengunduh lagu atau film, media sosial, belanja online, dan aktivitas serupa lainnya yang disebut dengan perilaku *Cyberloafing* (Saragih et al., 2023).

Cyberloafing disebabkan karena ketidakmampuan seseorang mengendalikan dirinya saat di tempat kerja (Monica & Maharani, 2020). Menurut (Sabila Nadhirah Kurnia & Oki Mardiwani, 2023) *Cyberloafing* salah satu bentuk dari *deviant organizational behavior* (perilaku menyimpang dalam organisasi) karena hal tersebut melanggar peraturan organisasi serta dapat berpotensi merugikan organisasi.

Menurut (Winanti, 2021) kompetensi karyawan kurang memenuhi harapan perusahaan, misalkan: kurang cepat dalam memecahkan masalah, kurang berinovasi dalam bekerja karena selalu menunggu perintah atasan, masih banyak keluhan dari pelanggan tentang kekurangsigapan karyawan di lapangan, belum memahami standar pekerjaan yang baik, informasi dari lapangan belum direspon dengan baik oleh para karyawan yang berada di lapangan maupun dipusat administrasi. Menurut (Indrastuti, 2021) kompetensi ialah kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif.

Menurut (Beno et al., 2022) *Organizational Commitment* suatu fenomena yang menarik karena pentingnya suatu komitmen seseorang terhadap perusahaan

tempat individu bekerja atau organisasinya. Menurut **(Darmawan et al., 2021)** *Organizational Commitment* harus selalu dipelihara terus menerus dan dipantau agar organisasi tidak memiliki kesulitan di kemudian hari akibat turnover yang terjadi maupun kasus penyimpangan kerja.

Menurut **(Shelemo, 2023)** motivasi dimana suatu kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Jadi motivasi yang ada pada seseorang merupakan kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya **(Padali et al., 2024)**.

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat, terutama pelayanan kesehatan di rumah sakit. Rumah sakit pada umumnya adalah bentuk sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta **(Satisfia, 2023)**. Kualitas pelayanan kesehatan dapat diketahui dari segi bentuk, penampilan, performa suatu jasa, dan juga bisa dilihat dari segi fungsinya serta segi estesisnya **(Fachrurrozi, 2023)**. Tempat yang paling banyak diharapkan karyawannya tidak melakukan *cyberloafing behavior* yaitu rumah sakit.

Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* membantu program pemerintah daerah maupun pemerintah pusat menuju INDONESIA SEHAT dengan mendukung pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan upaya *promotif, preventif, kuratif* dan *rehabilitatif*. Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* mulai beroperasi sejak tanggal 17 Juli 2018 sampai dengan saat ini berada di Lingkungan Mensawang, Dusun Bangko, Bangko, Merangin, dan salah

satu Rumah Sakit swasta Tipe D yang sudah mengalami perkembangan dan dipercayai oleh masyarakat Kabupaten Merangin dan sekitarnya. Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* juga menyediakan layanan *Elektro Ensefalo Grafi* (EEG) yang dapat membantu dokter mendeteksi beberapa kondisi, seperti: penyakit kejang, peradangan otak, *ensefalopati*, nyeri kepala kronis, cedera otak, gangguan tidur, tumor otak, gangguan ingatan, *stroke* dan sudah terakreditasi paripurna LARS DHP. Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* mengadakan kerjasama dengan pihak terkait baik dalam maupun luar negeri. Dibawah ini terdapat data daftar absensi karyawan pada Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi bulan Juni – Oktoberber 2024 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Absensi Karyawan Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi Bulan Mei-September 2024

Bulan	Jumlah Karyawan	Keterangan			
		Hadir	Sakit	Cuti	Izin
Mei	71	47	4	16	4
Juni	71	55	8	8	0
Juli	71	47	5	16	3
Agustus	71	42	4	8	17
September	71	53	3	10	5

Sumber : Rumah Sakit Merangin Medical Centre Jambi

Dari tabel 1.1 terlihat bahwa dalam bulan Mei ada empat orang karyawan sakit, enam belas orang cuti dan empat orang izin, maka karyawan yang hadir sebanyak 47 orang. Pada bulan Juni dimana 55 orang yang hadir, delapan orang sakit, enam belas orang cuti. Sedangkan pada bulan Juli 47 orang yang hadir, lima orang karyawan sakit, enam belas cuti dan tiga orang izin. Pada bulan Agustus 42 orang karyawan yang hadir, dimana terdapat empat orang sakit, delapan orang cuti,

dan tujuh belas orang izin. Kemudian pada bulan September sebanyak 53 orang yang hadir, tiga orang sakit, sepuluh orang cuti dan lima orang izin.. Sehingga pada rentang waktu Mei s/d September 2024 karyawan pada Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi kurangnya disiplin terhadap kehadiran kerja.

Hal tersebut menyatakan bahwa karyawan yang tidak termotivasi dalam bekerja dengan baik yang ditandai dengan kurang puasnya terhadap pengakuan akan prestasi kerja yang dicapai oleh karyawan kurang diapresiasi oleh atasan dan masih terdapat permasalahan hubungan interpersonal antar pegawai. Permasalahan ini muncul dikarenakan terdapat pegawai yang tidak mau masuk kerja. Hal ini mengakibatkan pekerjaan yang lain jadi terhambat karena pekerjaan di dalam rumah sakit tersebut saling berkaitan. Perasaan kesal ditunjukkan oleh pegawai lain kepada pegawai yang tidak masuk kerja karena pekerjaannya menjadi terhambat. Suatu perusahaan, terutama instansi pemerintahan sangat memerlukan kerja sama tim yang baik. Karena satu pekerjaan saling berkaitan dengan pekerjaan yang lain. Sehingga ketika terjadi permasalahan hubungan interpersonal di dalam suatu tim kerja maka akan berdampak buruk terhadap penyelesaian tugas di dalam instansi tersebut, seperti tugas tidak selesai tepat pada waktunya, pekerjaan menjadi menumpuk, hasil pekerjaan tidak sesuai dengan yang diharapkan, dan lain sebagainya yang berdampak pada komitmen organisasi yang masih kurang dirasakan oleh pegawai dalam bekerja sehingga berdampak pada kinerja karyawan yang menyebabkan karyawan menjadi kurang efektif dalam bekerja yang menghambat dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dan dalam masa pertumbuhan

Rumah Sakit saat ini maka diperlukan kedisiplinan yang sangat baik dalam prosesnya saat ini. Karena itu untuk mengurangi perilaku – perilaku menyimpang yang ada pada organisasi maka diperlukan penelitian terkait perilaku yang menyimpang ini sehingga rumah sakit dapat meminimalisir kesalahan dan perilaku menyimpang kedepannya. Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti ingin mengambil objek penelitian di rumah sakit yang hakikatnya tergolong kepada pekerjaan yang membuat karyawannya dan setiap aspek harus fokus pada pekerjaan karena ini menyangkut tentang keselamatan pasien yang membuat karyawan harus bertindak cepat dan tanggap serta terutama keluarga pasien yang sedikit protektif jika menyangkut pasien. Dalam Unit Gawat Darurat melakukan *cyberloafing*, pekerja tidak fokus pada pekerjaannya dan ada kecerobohan dalam pekerjaan dan kelelahan yang didapatkan karyawan Rumah Sakit dalam menangani pasien cenderung akan membuat karyawan terlibat *cyberloafing behavior*.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh **(Putra et al., 2024)**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja. Sedangkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh **(Hutabarat et al., 2023)**. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabelnya berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap hubungan antara kompetensi, kompensasi, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh **(Masruri & Sary, 2024)**. Hasil penelitian membuktikan, komitmen organisasi dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan melalui pekerjaan kepuasan di PT. Famfit Bugar

Nusantara. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Shanti, I & Manurung, 2020). Hasil penelitian membuktikan, komitmen organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan pada kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Bagis et al., 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *cyberloafing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Sedangkan (Widjaja et al., 2023). Hasil penelitian membuktikan, penelitian menemukan bahwa iklim organisasi mempunyai pengaruh yang negatif dan tidak signifikan berpengaruh pada perilaku menyimpang di tempat kerja, motivasi kerja, dan sistem penghargaan, yang mempunyai hal negatif.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian sebelumnya, penulis menilai bahwa penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kompetensi dan komitmen organisasi (*organizational commitment*) mempengaruhi perilaku *cyberloafing behavior* pada karyawan Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi, dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Dan *Organizational Comitment* Terhadap *Cyberloafing Behavior* Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan yang muncul dalam penelitian ini yaitu :

1. Masih dirasa tingginya perilaku *cyberloafing* pada beberapa pegawai di Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi.
2. Penurunan kualitas pelayanan kepada masyarakat karena perilaku *cyberloafing* pada pegawai Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi.
3. Tingginya angka ketidakhadiran pegawai di beberapa bulan sebelumnya ditunjukkan karena kurangnya kesadaran pada pegawai Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi.
4. Kurang maksimalnya pengawasan pegawai terhadap pasien rawat inap pada pegawai Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi.
5. Kurangnya pengawasan penggunaan internet di tempat kerja pada pegawai Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi.
6. Kinerja perusahaan menurun akibat sumber daya kurang maksimal pada pegawai Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi.
7. Masih rendahnya tingkat profesionalisme kerja karyawan pada pegawai Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi.
8. Proses kerja dan kondisi karyawan terhambat, karena kurang maksimalnya kinerja organisasi pada pegawai Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi.
9. Motivasi yang kurang menyemangati karyawan terhadap kesejahteraan karyawan pada pegawai Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi.
10. Tekanan kerja pada Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi yang tinggi.

1.3 Batasan Masalah

Agar terfokusnya permasalahan yang akan dibahas di dalam penelitian ini, maka penulis membatasi masalah dengan variabel dependen adalah *Cyberloafing Behavior* (Y), sebagai variabel interveningnya adalah Motivasi Kerja (Z), lalu sebagai variabel independen adalah Kompetensi (X1), dan *Organizational Commitment* (X2). Oleh karena itu penulis mengangkat dengan judul penelitian Pengaruh Kompetensi Dan *Organizational Commitment* Terhadap *Cyberloafing Behavior* Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi berpengaruh terhadap *cyberloafing behavior* pada karyawan Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi?
2. Bagaimana *organizational commitment* berpengaruh terhadap *cyberloafing behavior* pada karyawan Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi?
3. Bagaimana kompetensi berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi?
4. Bagaimana *organizational commitment* berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi?
5. Bagaimana motivasi kerja berpengaruh terhadap *cyberloafing behavior* pada karyawan Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi?

6. Bagaimana kompetensi berpengaruh terhadap *cyberloafing behavior* melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi?
7. Bagaimana *organizational commitment* berpengaruh terhadap *cyberloafing behavior* melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berkaitan erat dengan rumusan masalah, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap motivasi kerja karyawan Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi.
2. Untuk menganalisis pengaruh *organizational commitment* terhadap motivasi kerja karyawan Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi.
3. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap *cyberloafing behavior* karyawan Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi.
4. Untuk menganalisis pengaruh *organizational commitment* terhadap *cyberloafing behavior* karyawan Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi.
5. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap *cyberloafing behavior* karyawan Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi.
6. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap *cyberloafing behavior* melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening.

7. Untuk menganalisis pengaruh *organizational commitment* terhadap *cyberloafing behavior* melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas,maka manfaat penelitian diatas,maka manfaat penelitianini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada Rumah Sakit Merangin *Medical Centre* Jambi, khususnya mengenai pengaruh kompetensi dan *organizational commitment* terhadap *cyberloafing behavior* melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening.

- 2) Bagi Akademik

Bagi perguruan tinggi, penelitian ini menambah referensi akademik di bidang manajemen SDM dan mendukung pengembangan ilmu pengetahuan. Penelitian ini juga memperkuat peran perguruan tinggi dalam menjembatani teori dan praktik industri serta membuka peluang kerja sama, seperti program magang dan penelitian bersama.

- 3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi bagi penelitian selanjutnya.