

**DAFTAR ISI**

	Hlm
SAMPUL DALAM	i
PRASYARAT GELAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
PANITIA PENGUJI DISERTASI	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
RINGKASAN	xiii
SUMMARY	xxiii
ABSTRAK	xxxii
ABSTRACT	xxxiii
DAFTAR ISI	xxxiv
DAFTAR TABEL	xlii
DAFTAR GAMBAR	xliv
DAFTAR SINGKATAN & ISTILAH	xlv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kajian Masalah	12
1.3 Rumusan Masalah	28
1.3.1 Permasalahan Umum	29
1.3.2 Permasalahan Khusus	29
1.4 Tujuan	29
1.4.1 Tujuan Umum	29
1.4.2 Tujuan Khusus	30
1.5 Manfaat	30
1.5.1 Manfaat Praktis	30
1.5.1.1 Bagi Peneliti	30
1.5.1.2 Bagi Perusahaan/ Organisasi	30

1.5.1.3	Bagi Karyawan	32
1.5.2	Manfaat Teoritis	33
1.5.2.1	Bagi Dunia Pendidikan	33
1.5.2.2	Bagi Perusahaan/ Organisasi	33
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>34</b>
2.1	Ketidaksantunan Dunia Maya	34
2.1.1	Definisi Ketidaksantunan Dunia Maya	34
2.1.2	Dimensi Ketidaksantunan Dunia Maya	37
2.1.3	Faktor-Faktor Penyebab Ketidaksantunan Dunia Maya	39
2.2	Stresor Peran	44
2.2.1	Definisi Stresor Peran	44
2.2.2	Dimensi Stresor Peran	46
2.2.3	Faktor yang Mempengaruhi Stresor Kerja	49
2.3	Kecerdasan Emosional	52
2.3.2	Definisi Kecerdasan Emosional	52
2.3.2	Aspek Kecerdasan Emosional	53
2.4	Emosi Negatif	58
2.4.1	Definisi Emosi Negatif	58
2.4.2	Dimensi Emosi Negatif	62
2.4.3	Faktor-Faktor Penyebab Emosi Negatif	65
2.5	Lingkungan Kerja Indonesia	68
2.6	Pengaruh Stresor Peran, Emosi Negatif, dan Kecerdasan emosi Terhadap Perilaku Ketidaksantunan Dunia Maya	72
2.6.1	Pengaruh Stresor Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya	73
2.6.1.1	Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Aktif	73
2.6.1.2	Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Pasif	74
2.6.1.3	Pengaruh Konflik Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Aktif	75
2.6.1.4	Pengaruh Konflik Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Pasif	76
2.6.1.5	Pengaruh Peran Kerja Berlebih Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Aktif	77

2.6.1.6	Pengaruh Peran Kerja Berlebih Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Pasif	79
2.6.2	Pengaruh Stresor Peran Terhadap Emosi Negatif	80
2.6.2.1	Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Emosi Negatif	80
2.6.2.2	Pengaruh Konflik Peran Terhadap Emosi Negatif	81
2.6.2.3	Pengaruh Peran Kerja Berlebih Terhadap Emosi Negatif	82
2.6.3	Pengaruh Emosi Negatif Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya	83
2.6.3.1	Pengaruh Emosi Negatif Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Aktif	83
2.6.3.2	Pengaruh Emosi Negatif Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Pasif	84
2.6.4	Pengaruh Stresor Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya dengan Dimediasi Emosi Negatif	86
2.6.4.1	Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Aktif Melalui Emosi Negatif Sebagai Mediator	86
2.6.4.2	Pengaruh Konflik Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Aktif Melalui Emosi Negatif Sebagai Mediator	87
2.6.4.3	Pengaruh Peran Kerja Berlebih Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Aktif Melalui Emosi Negatif Sebagai Mediator	88
2.6.4.4	Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Pasif Melalui Emosi Negatif Sebagai Mediator	89
2.6.4.5	Pengaruh Konflik Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Pasif melalui Emosi Negatif sebagai Mediator	92
2.6.4.6	Pengaruh Peran Kerja Berlebih Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Pasif Melalui Emosi Negatif Sebagai Mediator	94
2.6.5	Kecerdasan Emosi Memoderasi Pengaruh Stresor Peran, Emosi Negatif Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya	97

2.6.5.1	Peran Kecerdasan Emosi dalam Memoderasi Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Emosi Negatif	99
2.6.5.2	Peran Kecerdasan Emosi dalam Memoderasi Pengaruh Konflik Peran Terhadap Emosi Negatif	101
2.6.5.3	Peran Kecerdasan Emosi Dalam Memoderasi Pengaruh peran Kerja Berlebih Terhadap Emosi Negatif	103
2.6.5.4	Peran Kecerdasan Emosi Dalam Memoderasi Pengaruh Emosi Negatif Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Aktif	104
2.6.5.5	Peran Kecerdasan Emosi Dalam Memoderasi Pengaruh Emosi Negatif Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Pasif	107
<b>BAB III</b>	<b>KERANGKA KONSEPTUAL &amp; HIPOTESIS PENELITIAN</b>	109
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian	109
3.2	Hipotesis	114
<b>BAB IV</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	116
4.1	Tipe Penelitian	116
4.2	Identifikasi dan Definisi Konseptual Variabel Penelitian	116
4.2.1	Variabel Tergantung: Ketidaksantunan Dunia Maya	116
4.2.2	Variabel Bebas: Stresor Peran	117
4.2.3	Variabel Mediator: Emosi Negatif	118
4.2.4	Variabel Moderator: Kecerdasan Emosi	118
4.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian	119
4.3.1	Variabel Tergantung: Ketidaksantunan Dunia Maya	119
4.3.2	Variabel Bebas: Stresor Peran	120
4.3.3	Variabel Mediator: Emosi Negatif	121
4.3.4	Variabel Moderator: Kecerdasan Emosi	122
4.4	Subjek Penelitian	124
4.5	Teknik Pengumpulan Data	126
4.5.1	Instrumen Penelitian	126

4.5.1.1	Skala Ketidaksantunan Dunia Maya	127
4.5.1.2	Skala Stresor Peran	130
4.5.1.3	Skala Emosi Negatif	133
4.5.1.4	Skala Kecerdasan Emosi	135
4.5.2	Adaptasi Alat Ukur	138
4.5.3	Validitas dan Reliabilitas	151
4.5.3.1	Validitas	151
4.5.3.1.1	Uji <i>Goodness of Fit</i>	160
4.5.3.1.2	Uji Validitas Konvergen	169
4.5.3.2	Reliabilitas	170
4.5.3.3	Validitas Diskriminan	172
4.6	Teknik Analisa Data	174
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>	176
5.1	Pelaksanaan Penelitian	176
5.1.1	Lokasi Penelitian	176
5.1.2	Proses Pengumpulan Data	177
5.2	Hasil Penelitian	178
5.2.1	Deskripsi Hasil Penelitian	178
5.2.1.1	Deskripsi Subjek Penelitian	178
5.2.1.2	Analisis Deskriptif Data Penelitian	182
5.2.2	Hasil Analisis Data	186
5.2.2.1	Uji Model Pengukuran	187
5.2.2.1.1	Uji <i>Goodness of Fit</i>	188
5.2.2.1.2	Uji Validitas Konvergen	194
5.2.2.1.3	Uji Validitas Diskriminan	195
5.2.2.1.4	Uji Reliabilitas Konstruk	196
5.2.2.2	Uji Model Struktural	197
5.2.2.2.1	Uji Asumsi	198
5.2.2.2.2	Uji <i>Goodness of Fit</i>	200
5.2.2.2.3	Uji Hipotesis	203

<b>BAB VI</b>	<b>PEMBAHASAN</b>	220
6.1	Pengaruh Stresor Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya	234
6.1.1	Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Aktif	234
6.1.2	Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Pasif	237
6.1.3	Pengaruh Konflik Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Aktif	239
6.1.4	Pengaruh Konflik Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Pasif	241
6.1.5	Pengaruh Peran Kerja Berlebih Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Aktif	245
6.1.6	Pengaruh Peran Kerja Berlebih Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Pasif	248
6.2	Pengaruh Stresor Peran Terhadap Emosi Negatif	252
6.2.1	Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Emosi Negatif	252
6.2.2	Pengaruh Konflik Peran Terhadap Emosi Negatif	254
6.2.3	Pengaruh Peran Kerja Berlebih Terhadap Emosi Negatif	256
6.3	Pengaruh Emosi Negatif Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya	258
6.3.1	Pengaruh Emosi Negatif Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Aktif	258
6.3.2	Pengaruh Emosi Negatif Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Pasif	261
6.4	Pengaruh Stresor Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya dengan Dimediasi Emosi Negatif	263
6.4.1	Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Aktif Melalui Emosi Negatif Sebagai Mediator	263
6.4.2	Pengaruh Konflik Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Aktif Melalui Emosi Negatif Sebagai Mediator	267
6.4.3	Pengaruh Peran Kerja Berlebih Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Aktif Melalui Emosi Negatif Sebagai Mediator	269

6.4.4	Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Pasif Melalui Emosi Negatif Sebagai Mediator	271
6.4.5	Pengaruh Konflik Peran Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Pasif Melalui Emosi Negatif Sebagai Mediator	274
6.4.6	Pengaruh Peran Kerja Berlebih Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Pasif Melalui Emosi Negatif Sebagai Mediator	276
6.5	Kecerdasan emosi Dalam Memoderasi Pengaruh Stresor Peran Terhadap Emosi Negatif dan Memoderasi Pengaruh Emosi Negatif Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya	279
6.5.1	Peran Kecerdasan Emosi Dalam Memoderasi Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Emosi Negatif	279
6.5.2	Peran Kecerdasan Emosi Dalam Memoderasi Pengaruh Konflik Peran Terhadap Emosi Negatif	281
6.5.3	Peran Kecerdasan Emosi Dalam Memoderasi Pengaruh Peran Kerja Berlebih Terhadap Emosi Negatif	284
6.5.4	Peran Kecerdasan Emosi Dalam Memoderasi Pengaruh Emosi Negatif Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Aktif	287
6.5.5	Peran Kecerdasan Emosi Dalam Memoderasi Pengaruh Emosi Negatif Terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya Pasif	289
6.6	Kebaruan dan Temuan Penelitian	295
6.7	Implikasi Penelitian	297
6.7.1	Implikasi Teoritis	297
6.7.2	Implikasi Praktis	298
6.8	Keterbatasan Penelitian	301
<b>BAB VII KESIMPULAN</b>		304
7.1	Kesimpulan	304
7.2	Saran	308
7.2.1	Saran Teoritis	308
7.2.2	Saran Praktis	309

7.2.3	Penelitian Selanjutnya	311
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>313</b>



## DAFTAR TABEL

Nomor.	Judul Tabel	Hlm.
Tabel 4.1	<i>Blue Print</i> Skala Ketidaksantunan Dunia Maya	128
Tabel 4.2	<i>Blue Print</i> Skala Stresor Peran	133
Tabel 4.3	<i>Blue Print</i> Skala Emosi Negatif	134
Tabel 4.4	<i>Blue Print</i> Skala Kecerdasan Emosi	138
Tabel 4.5	Daftar Penerjemah	141
Tabel 4.6	Daftar <i>Expert Reviewer</i>	144
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan <i>Mean Score Comparability</i> dan <i>Similarity</i>	146
Tabel 4.8	<i>Goodness of Fit</i> Skala Ketidaksantunan Dunia Maya	161
Tabel 4.9	<i>Goodness of Fit</i> Skala Stresor Peran	163
Tabel 4.10	<i>Goodness of Fit</i> Skala Emosi Negatif	166
Tabel 4.11	<i>Goodness of Fit</i> Skala Kecerdasan Emosi	168
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Konstruk	172
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Diskriminan	173
Tabel 5.1	Deskripsi Karakteristik Subjek Penelitian	179
Tabel 5.2	Perbandingan Data Empirik dan Data Hipotetik	182
Tabel 5.3	Perbandingan Data Berdasarkan Usia Dewasa Awal & Dewasa Madya	184
Tabel 5.4	<i>Goodness of Fit</i> Ketidaksantunan Dunia Maya	189
Tabel 5.5	<i>Goodness of Fit</i> Stresor Peran	191
Tabel 5.6	<i>Goodness of Fit</i> Emosi Negatif	192
Tabel 5.7	<i>Goodness of Fit</i> Kecerdasan Emosi	193
Tabel 5.8	Uji Validitas Diskriminan	196
Tabel 5.9	Hasil Uji Reliabilitas Konstruk	197
Tabel 5.10	Uji Multikolinieritas	200
Tabel 5.11	<i>Goodness of Fit</i> Model Struktural	203
Tabel 5.12	Koefiesien Estimasi Pengaruh Stresor Peran terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya	204
Tabel 5.13	Koefiesien Estimasi Pengaruh Emosi Negatif terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya	206

Tabel 5.14	Koefisien Estimasi Pengaruh Stresor Peran terhadap Emosi Negatif	207
Tabel 5.15	Analisis Pengaruh Stresor Peran terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya dengan emosi negatif sebagai mediator	209
Tabel 5.16	Uji Multikolinieritas	214
Tabel 5.17	Analisis Pengaruh Stresor Peran terhadap Emosi Negatif Dengan Kecerdasan Emosi sebagai Moderator	216
Tabel 5.18	Analisis Pengaruh Emosi Negatif terhadap Ketidaksantunan Dunia Maya dengan Kecerdasan Emosi sebagai Moderator	218

## DAFTAR GAMBAR

Nomor.	Judul Gambar	Hlm.
Gambar 2.1	Model Stresor Emosi Perilaku Kerja Kontraproduktif Spector dan Fox (2005)	43
Gambar 2.2	Mekanisme Sumber Stresor Memicu Perilaku Ketidaksantunan Dunia Maya dengan mengacu pada Model Stresor Emosi Kontraproduktif Spector dan Fox (2005)	68
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Model ketidaksantunan Dunia Maya	114
Gambar 4.1	Skema Proses Adaptasi	139
Gambar 4.2	Rumus <i>Variance Extracted</i>	159
Gambar 4.3	Rumus <i>Construct Reliability</i>	160
Gambar 4.4	<i>Path</i> Diagram Skala Ketidaksantunan Dunia Maya	162
Gambar 4.5	<i>Path</i> Diagram Skala Stresor Peran	164
Gambar 4.6	<i>Path</i> Diagram Skala Emosi Negatif	167
Gambar 4.7	<i>Path</i> Diagram Skala Kecerdasan Emosi	169
Gambar 5.1	<i>Path</i> Diagram Ketidaksantunan Dunia Maya	190
Gambar 5.2	<i>Path</i> Diagram Stresor Peran	191
Gambar 5.3	<i>Path</i> Diagram Emosi Negatif	192
Gambar 5.4	<i>Path</i> Diagram Kecerdasan Emosi	194
Gambar 5.5	Uji <i>Goodness of Fit</i> Model Struktural	201
Gambar 5.6	Uji <i>Goodness of Fit</i> Model Struktural (Setelah Modifikasi)	202

## DAFTAR SINGKATAN & ISTILAH

Singkatan & Istilah	Arti
Anonimitas, invisibilitas, asinkronisitas	Merupakan faktor-faktor dalam ruang media daring yang memberi efek disinhibisi <i>online</i> . Anonimitas merupakan kondisi yang memungkinkan seseorang merasa kurang teridentifikasi, kurang merasa bertanggung jawab serta adanya keyakinan perilakunya tidak diketahui orang lain. Invisibilitas merupakan keadaan dimana identitas diketahui tetapi karena proses komunikasi yang tidak saling bertemu sehingga pengirim pesan merasa segala perilakunya tidak dapat terlihat atau terdengar oleh penerima pesan. Asinkronisitas merupakan kesempatan seseorang untuk melarikan diri dari tanggung jawab setelah memposting pesan yang bersifat pribadi, emosional, atau bermusuhan dalam media elektronik karena pesan respon yang tertunda akibat komunikasi <i>online</i> yang tidak bersifat <i>real time</i>
<i>Agreeableness</i>	Merupakan <i>trait</i> yang berkaitan dengan kemampuan beradaptasi. Individu dengan <i>agreeableness</i> cenderung ramah, kooperatif, mudah percaya, dan hangat.
Ambiguitas peran ( <i>role ambiguity</i> /RA)	merupakan ketidakpastian informasi tentang tindakan apa yang harus diambil untuk menjalankan suatu peran dengan cara memuaskan
<i>Conscientiousness</i>	merupakan <i>trait</i> untuk fokus pada tujuan tertentu sehingga orang dengan <i>conscientiousness</i> umumnya berhati-hati, dapat diandalkan, teratur, dan bertanggung jawab, sebaliknya <i>conscientiousness</i> rendah biasanya ceroboh, berantakan, tidak terarah, mudah teralih perhatiannya, dan tidak dapat diandalkan.
<i>Counterproductive work behavior</i> (CWB)	Perilaku kontraproduktif dengan intensitas rendah hingga tinggi dalam penyimpangan kerja
<i>Cyber Counterproductive work behavior</i> (Cyber-CWB)	Perilaku karyawan dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang menyimpang dari tujuan organisasi maupun <i>well-being</i> termasuk pula perilaku yang menimbulkan akibat yang tidak diinginkan oleh organisasi maupun <i>stakeholders</i>
<i>Cyberbullying</i>	Merupakan bentuk intimidasi yang dilakukan secara persisten yang terjadi secara online, sering melalui pesan instan, pesan teks, email, dan jaringan social.

<i>Cyberloafing</i>	merupakan segala bentuk perilaku pegawai/karyawan menggunakan internet instansi untuk tujuan pribadi saat jam kerja
<i>Extrovert</i>	merupakan <i>trait</i> yang berkaitan dengan karakter yang mudah diperlihatkan atau tidak. Individu yang tinggi pada dimensi ini cenderung penuh semangat, antusias, dominan, ramah, dan komunikatif.
<i>Human resource &amp; developments (HRD)</i> <i>Human capital (HC)</i>	Departemen sumber daya manusia  Bagian organisasi yang fokus pada langkah-langkah strategis dalam memaksimalkan skill dan talenta sumber daya manusia untuk melaksanakan strategi bisnis perusahaan
Efek disinhibisi online ( <i>online disinhibition effect</i> )	Merupakan efek dimana individu merasakan longgarnya restriksi sosial dan hambatan yang biasa terjadi pada interaksi tatap muka sehingga individu merasa lebih bebas saat mengekspresikan diri dan pendapat secara terbuka dalam komunikasi daring.
Efek ketidaksantunan spiral	Merupakan potensi terjadinya situasi dimana ketika seseorang yang mendapat perlakuan tidak santun dari pimpinan atau rekan kerja akan membalas perlakuan ini dengan tindakan yang sama. Kondisi ini menciptakan spiral ketidaksantunan dimana pembalasan terjadi antara dua anggota organisasi yang intensitasnya semakin meningkat dari ketidaksantunan menjadi tindakan bermusuhan secara terang-terangan seperti agresi verbal hingga kekerasan yang di luar kendali.
Emosi negatif	Merupakan rasa yang muncul ketika individu mempersepsikan suatu kejadian/ peristiwa mengancam kesejahteraan jiwa/ menghalangi pencapaian tujuan.
Ketidaksantunan dunia maya ( <i>cyber incivility/ CI</i> )	Merupakan perilaku komunikasi saat menggunakan media daring yang melanggar norma etika untuk saling menghormati di lingkungan kerja
Kecerdasan emosional	Merupakan kemampuan seseorang untuk memahami dan mengatur emosi
Konflik peran ( <i>role conflict/RC</i> )	merupakan kejadian yang simultan dari dua tekanan atau lebih seperti ketaatan pada suatu hal yang memunculkan dilema
Ruminasi	merupakan pemikiran berulang-ulang atas suatu kejadian yang memunculkan emosi negative sehingga dapat memperburuk stress hingga menimbulkan depresi

Pengucilan ( <i>ostracism</i> )	Merupakan tindakan memutus hubungan sosial dari sekelompok orang terhadap seorang anggota kelompok di lingkungan kerja
Peran kerja berlebih ( <i>role overload/RO</i> )	merupakan keadaan dimana karyawan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan namun tidak sesuai dengan waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki.
Stressor peran ( <i>role stressor</i> )	Merupakan kesenjangan yang terjadi antara persepsi individu akan karakteristik peran tertentu dengan capaian peran yang telah dilaksanakan individu saat ini. Stressor peran terdiri atas tiga dimensi yakni ambiguitas peran, konflik peran dan peran kerja berlebih.
<i>Trait</i>	Elemen dasar dari kepribadian yang dapat meramalkan pola kebiasaan perilaku, pikiran, dan emosi
<i>Volatile, uncertain, complex and ambiguous (VUCA)</i>	Situasi bisnis yang mengarah pada ketidakpastian yang mudah berubah
<i>Eustress &amp; Distress</i>	<i>Eustress</i> merupakan stress yang bersifat positif yang menciptakan tantangan dan perasaan kepuasan atas suatu pencapaian. Sebaliknya, <i>distress</i> merupakan stres yang bersifat negative sehingga seseorang akan merasa kesulitan terhadap suatu hal yang berdampak pada kesehatan mentalnya.