

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini dunia dilanda pandemik Covid-19 yang menyebabkan situasi ekonomi, bisnis dan lingkungan sosial berubah begitu cepat dan sulit untuk diprediksi. Era ini identik dengan VUCA (*volatile, uncertain, complex and ambiguous*) dimana seorang pemimpin harus proaktif merespon tantangan dunia yang fluktuatif, tidak pasti, kompleks, dan ambigu. Perubahan tatanan masyarakat untuk menjaga jarak social dan merekomendasikan pekerjaan jarak jauh oleh *World Health Organization* (WHO) sebagai upaya untuk pencegahan penyebaran virus covid-19 (Noda, 2020). Menanggapi hal ini beberapa Negara di wilayah Asia membuat kebijakan agar perusahaan dan organisasi menerapkan sistem bekerja dari rumah bagi karyawan dengan memanfaatkan teknologi daring sebagai sarana penunjang kinerja (Shaw dkk., 2020).

Penggunaan media komunikasi daring atau dalam jaringan (seperti *whatsapp, e-mail, sosial media, dan internal platform*) merupakan salah satu perkembangan teknologi digital yang memberi kemudahan dan efisiensi waktu untuk menunjang kinerja. Efisiensi waktu karena komunikasi dapat dilakukan tanpa harus bertatap muka secara langsung. Meski demikian teknologi digital bagai pedang bermata dua bagi peradaban umat manusia saat ini. Di satu sisi, mempermudah fleksibilitas dan proses komunikasi kerja. Di sisi lain memberi peluang bagi individu untuk bebas mengekspresikan pandangan, emosi, bahkan

pertukaran bahasa kasar yang penuh dengan kebencian, dan perdebatan (Parker, 2017). Hal ini karena proses komunikasi daring bergeser dari komposisi sosial ke komposisi verbal yang lebih bersifat impersonal, berorientasi tugas, dan lebih sulit untuk menyelesaikan perselisihan (Lee, 2005).

Para peneliti di bidang perilaku mengidentifikasi adanya sikap terhadap komunikasi daring (*online communication*) yang terkait dengan munculnya perilaku daring yang bertentangan dengan norma (*counternormative online behavior*) (Moore, 2019). Sikap ini disebut sebagai efek disinhibisi online (*online disinhibition effect*) yaitu sikap yang muncul dalam komunikasi yang dimediasi oleh komputer atau daring dimana individu cenderung untuk mengekspresikan pendapat secara lebih terbuka dan lebih sering daripada saat berkomunikasi secara tatap muka. Suler (2004) menjelaskan fenomena ini sebagai karakteristik interaksi secara daring yang memunculkan efek dimana individu merasakan longgarnya restriksi sosial dan hambatan (*inhibition*) yang biasa terjadi pada interaksi tatap muka. Kondisi ini membuat individu merasa lebih bebas saat mengekspresikan diri dan pendapat secara terbuka dalam komunikasi daring.

Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa efek disinhibisi online dapat menyebabkan penyimpangan interpersonal berintensitas rendah yang oleh para peneliti di bidang organisasi disebut sebagai ketidaksantunan dunia maya (*cyber incivility*). Konsep ini secara definisi sama dengan ketidaksantunan (*incivility*) namun hanya berbeda secara konteks dimana ketidaksantunan dunia maya terjadi pada konteks interaksi daring (Moore, 2019). Ketidaksantunan didefinisikan sebagai perilaku kerja menyimpang yang berniat secara ambigu untuk menyakiti

target atau korban dengan melanggar norma dan etika untuk saling menghormati dan menghargai yang melibatkan dua pihak atau lebih di lingkungan kerja (Andersson & Pearson, 1999). Secara konsep ketidaksantunan tergolong perilaku kontraproduktif paling ringan yang dilakukan dengan intensitas rendah dan niatnya ambigu untuk menyakiti orang lain (Hershcovis, 2011; Spector & Fox, 2005). Niat terkesan ambigu karena pelaku terkadang menyangkal bahwa komentar atau ucapan yang disampaikan sebagai unsur ketidak sengaja atau telah disalahartikan oleh korban (Spector & Fox, 2005). Konsep ketidaksantunan sendiri memiliki kemiripan dengan perundungan (*bullying*) tetapi dengan intensitas yang berbeda. Perbedaan intensitas pada perlakuan negatif dari pelaku kasus perundungan yang dilakukan secara persisten, berulang kali, dan berkelanjutan selama periode waktu tertentu (setidaknya dua kali dalam seminggu) (Hershcovis, 2011).

Pada dasarnya seperti yang dikemukakan oleh Moore (2019) bahwa ketidaksantunan secara tatap muka dan ketidaksantunan dunia maya memiliki makna yang sama. Lim dan Teo (2009) mendefinisikan ketidaksantunan dunia maya sebagai suatu perilaku komunikasi saat menggunakan media daring yang melanggar norma etika untuk saling menghormati di lingkungan kerja. Pada domain Psikologi Industri Organisasi ketidaksantunan merupakan bagian dari *organizational citizenship behavior* khususnya pada kajian kinerja yang membahas tentang perilaku disfungsional organisasi (Borman, Ilgen, & Klimoski, 2003). Lebih lanjut, Lim, Teo dan Chin (2008) menjelaskan bahwa bentuk perilaku ketidaksantunan dunia maya dapat ditampilkan secara pasif maupun aktif. Ketidaksantunan dunia maya aktif merupakan perilaku komunikasi daring yang

tidak santun dan secara terbuka atau langsung disampaikan pada target seperti, menggunakan kata-kata bernada sarkastik, kasar, atau merendahkan orang lain. Sedangkan, ketidaksantunan dunia maya pasif merupakan bentuk perilaku komunikasi daring tidak santun yang secara tidak langsung disampaikan pada target dengan menunjukkan sikap kurang menghargai seperti, tidak membalas pesan daring sama sekali atau membatalkan pertemuan pada menit terakhir. Perbedaan bentuk ketidaksantunan dunia maya ini konsisten dengan penjelasan teoritis bahwa bentuk perilaku kontraproduktif dapat muncul dalam bentuk pasif dan aktif (Yuin, 2006). Spector dan Fox (2002) menjelaskan bahwa bentuk perilaku kontraproduktif pasif maupun aktif sebagai bentuk respon atas suatu peristiwa yang memicu emosi negatif. Individu akan merespon dalam bentuk perilaku kontraproduktif aktif yang berpotensi menyakiti organisasi ataupun anggota organisasi lainnya secara langsung untuk merepresi emosi dan membuat individu merasa lebih baik. Jika tindakan secara langsung tidak memungkinkan, individu mungkin mengambil tindakan pasif yang dirancang untuk mempengaruhi emosinya tanpa mengatasi penyebab situasional. Pendekatan pasif ini melibatkan tindakan seperti menarik diri dari situasi, mengurangi upaya atau menghindari pelaku.

Fenomena ketidaksantunan dunia maya menjadi permasalahan serius di lingkungan Organisasi. Data survei menunjukkan bahwa sebanyak 91 % pekerja di Singapura pernah menjadi korban ketidaksantunan dunia maya yang dilakukan oleh atasan (Lim & Teo, 2009). Sejalan dengan temuan ini, data *The Pew Research Center* (PRC) menunjukkan sebanyak 40 % pekerja di Amerika Serikat mengalami ketidaksantunan dunia maya dan 73 % pernah menyaksikan rekan kerjanya

mengalami kasus yang sama (Antoci, Delfino, Paglieri, Panebianco, & Sabatini, 2016). Dampak serius dari fenomena ketidaksantunan dunia maya tidak hanya dirasakan oleh karyawan saja secara personal tetapi organisasi juga mengalami kerugian besar. Sebuah organisasi di Amerika Serikat harus menganggarkan biaya kesehatan hingga US \$ 5 milyar setiap tahun demi mengatasi korban stres akibat pesan kasar pada media daring (Byron, 2008). Tidak hanya kerugian materi, tetapi fenomena ini juga berdampak pada penurunan produktivitas organisasi dan terciptanya lingkungan kerja yang “beracun” (Ophoff dkk., 2015). Disisi personal, berbagai studi telah membuktikan bahwa karyawan yang mengalami perlakuan ketidaksantunan dunia maya cenderung mudah marah, merasa rendah diri, demotivasi, ketakutan, merasa terintimidasi, kehilangan harga diri, stress (Ophoff dkk., 2015), *burnout*, mangkir kerja (Giumetti dkk., 2012), tekanan psikis (Park dkk., 2018), menurunnya performa kerja, keenganan untuk terlibat dalam pekerjaan (Giumetti dkk., 2013, 2016), komitmen dan kepuasan kerja yang menurun, melakukan penyimpangan, hingga memutuskan berhenti kerja (Lim & Teo, 2009). Hal ini menunjukkan bahwa fenomena ketidaksantunan dunia maya telah merugikan banyak pihak.

Penelitian tentang fenomena ketidaksantunan dunia maya di tempat kerja berkembang sangat luas terjadi di berbagai Negara dan budaya. Studi ketidaksantunan dunia maya telah dikaji pada sampel pekerja di Singapura (Lim & Chin, 2006; Lim dkk., 2008; Lim, Teo, & Nishant, 2017; Lim & Teo, 2009), sampel pekerja India (Krishnan, 2016), sampel pekerja Indonesia (Febriana & Fajrianthi, 2019), sampel pekerja Amerika Serikat (Giumetti dkk., 2012; Giumetti dkk., 2013;

McCarthy & Anne, 2014; Giumetti dkk., 2016; Park, Fritz & Jex, 2018; McCarthy dkk., 2019), sampel pekerja Kanada (Francis, Holmvall, & O'Brien, 2015; Williams & Loughlin, 2016), sampel pekerja Afrika (Ophoff, Machaka, & Stander, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa ketidaksantunan dunia maya bukanlah kejadian yang terbatas pada wilayah atau budaya tertentu namun merupakan fenomena universal.

Begitupula insiden dan dampak ketidaksantunan dunia maya di tempat kerja telah dialami di berbagai pekerjaan dan profesi yang berbeda-beda. Hasil dari penelitian yang dilakukan pada karyawan jasa keuangan (Lim dkk., 2008, 2017; Lim & Teo, 2009), pekerja di lingkungan Universitas (Francis dkk., 2015; Giumetti, Schroeder, Muth, Kowalski, & Hatfield, 2013; Giumetti dkk., 2012, 2016; Ophoff dkk., 2015; Park dkk., 2018), karyawan organisasi non-profit (Williams & Loughlin, 2016), pekerja profesional (McCarthy & Anne, 2014; McCarthy dkk., 2019), pekerja sektor industri komputer, sistem informasi, marketing, manufaktur, komunikasi, konstruksi dan mesin, tenaga medis, jasa layanan hukum, perdangangan (Krishnan, 2016), Dosen, staf administrasi, pegawai pemerintahan, HRD, HC, Psikolog (Febriana & Fajrianti, 2019). Bukti ini menunjukkan bahwa ketidaksantunan dunia maya telah terjadi dan mempengaruhi banyak industri dan karyawan dari berbagai sektor kerja.

Terkait dengan hal ini, produktif tidaknya perilaku kerja seseorang dalam suatu organisasi ditentukan oleh nilai-nilai yang dianut yang salah satunya dipengaruhi oleh budaya. Budaya mewakili ide abstrak dalam masyarakat yang digunakan bersama baik secara eksplisit maupun implisit sehingga menjadi dasar norma pada individu untuk berperilaku dalam situasi apa pun (Suhariadi, 2016).

Indonesia menganut budaya jarak kekuasaan jauh dimana hubungan kerja antara pimpinan dengan bawahan bersifat hierarki formal. Pimpinan lebih memiliki *power* dibanding bawahannya sehingga pengambilan keputusan cenderung terpusat tanpa melibatkan partisipasi bawahan (Jones, 2007). Senioritas dan status sosial berperan penting menyebabkan masyarakat cenderung menganut norma dan nilai-nilai sosial untuk menghormati seseorang yang berusia lebih tua dan menghargai status kedudukannya (Mangundjaya, 2013). Oleh karena itu pada budaya jarak kekuasaan jauh bawahan terbiasa untuk diabaikan atau mendapat perlakuan tidak dihargai oleh pimpinan (Schilpzan dkk., 2016). Terkait hal ini, perubahan bisnis dan ekonomi yang begitu cepat dan tidak pasti menuntut manajemen untuk beradaptasi dengan menerapkan berbagai kebijakan seperti melakukan perataan struktur organisasi, mengurangi gaya manajemen otokratis, dan menggunakan teknologi sebagai sarana pendukung komunikasi kerja. Situasi ini mengikis norma-norma dan nilai-nilai untuk saling menghargai antar rekan kerja yang dulu menjadi fundamental etika yang kian tidak diperhatikan sehingga memicu hadirnya lingkungan kerja yang tidak santun (Ho & Tan, 2018; Schilpzan dkk., 2016).

Organisasi dengan iklim interaksi kerja menggunakan media daring menjadi ruang berkembangnya ketidaksantunan dunia maya. Hal ini disebabkan karena antara pengirim dan penerima pesan tidak perlu bertatap muka secara langsung. Terbatasnya isyarat sosial menyebabkan individu berkeyakinan bahwa ia tidak perlu bersikap sopan dan menampilkan pribadi yang baik kepada orang lain (Lim dkk., 2008; Pearson & Porath, 2005). Kondisi ini mengikis jalinan peradaban kebutuhan inetraksi individu yang berorientasi menciptakan harmoni di lingkungan

kerja (Ho & Tan, 2018). Lebih lanjut, Pearson, Andersson dan Porath (2000) menjelaskan penerapan kebijakan etika penggunaan media daring yang belum maksimal serta kurangnya kesadaran individu terhadap kebijakan tersebut menjadi pencetus berkembangnya ketidaksantunan dunia maya. Saat ini tidak sedikit organisasi mengadopsi praktik dan prosedur interaksi kerja yang bersifat informal menggunakan media daring. Interaksi instan bermedia daring yang lebih kasual sebagai upaya untuk merangsang kreativitas, inovasi, dan mempromosikan komunikasi yang mengalir bebas antar karyawan. Meskipun suasana komunikasi terbuka dengan inovasi yang terus berkembang namun hal ini secara tidak sengaja mendorong karyawan untuk berperilaku tidak santun dalam menjalin interaksi kerja. Jika pada interaksi kerja formal yang dilakukan secara tatap muka maka karyawan cenderung mengikuti aturan tata krama profesionalisme dalam berinteraksi sehingga terjadinya ambiguitas perilaku interpersonal sangat minim. Hal ini berbeda dengan interaksi kerja kasual dimana karyawan cenderung kesulitan untuk membedakan perilaku yang dapat diterima maupun tidak baik bagi orang lain maupun terhadap diri sendiri. Tanpa adanya formalitas dalam mengendalikan interaksi maka karyawan akan mengalami kesulitan mempertahankan jarak profesional dan objektivitas. Oleh karena itu kondisi ini menciptakan potensi yang lebih besar akan terjadinya perilaku ketidaksantunan dunia maya (Pearson, Andersson, & Porath, 2000).

Pada konteks komunikasi kerja bermedia daring, Robbins dan Judge (2013) menjelaskan bahwa perilaku komunikasi dengan kata berapi-api (*flaming messages*) lebih mudah terjadi. Hal ini disebabkan antara pengirim dan penerima

pesan tidak dapat melihat ekspresi wajah masing-masing secara langsung. *Flaming* adalah tindakan dalam komunikasi daring berupa ungkapan penghinaan, kata-kata kasar dan ofensif lainnya yang terkait dengan perilaku menyimpang dan anti sosial (Alonzo & Aiken, 2004).

Byron (2008) menambahkan bahwa minimnya isyarat non-verbal dan tidak nampak secara visual, tertundanya umpan balik secara langsung, komunikasi yang lebih berbasis teks, hingga ketidakhadiran mitra (lawan bicara) menjadi keterbatasan dalam komunikasi daring. Individu merasa lebih memiliki *power* dan otonomi. Otonomi menyebabkan individu merasa terbebas dari konsekuensi sosial. Individu dapat menggunakan keterbatasan komunikasi yang ada untuk menjadi pribadi yang berbeda tanpa merasa takut teridentifikasi maupun terevaluasi secara negatif (Christopherson, 2007). Situasi demikian memberi efek disinhibisi yaitu situasi di dunia maya dimana individu menjadi merasa kurang terkendali, kurang terkontrol dan lebih terbuka mengekspresikan diri untuk mengatakan atau melakukan hal-hal yang tidak mungkin dilakukan secara tatap muka. Oleh karena itu, dalam komunikasi daring individu menjadi lebih mudah mengekspresikan perasaan pribadi secara terbuka dengan menggunakan bahasa kasar, kritik keras, kemarahan, kebencian bahkan ancaman yang menjurus pada perilaku agresif hingga permusuhan tanpa adanya hambatan (Suler, 2004).

Lebih lanjut, tidak hanya efek disinhibisi demikian juga miskomunikasi lebih sering terjadi dalam media daring. Byron (2008) menjelaskan bahwa miskomunikasi terjadi karena emosi dalam komunikasi daring tidak dapat dipersepsikan secara akurat. Emosi berperan memberikan informasi tentang kondisi

orang lain dan lingkungan serta penting dalam pengembangan hubungan dan identitas kelompok. Oleh karena itu, kegagalan untuk mengomunikasikan emosi secara akurat terutama emosi positif dapat menghambat hubungan kerja. Kegagalan mengomunikasikan emosi secara akurat terjadi karena penyelesaian ambiguitas dan pemahaman antara penerima dan pengirim pesan sulit untuk dilakukan dalam media daring. Lebih lanjut, jika sifat komunikasi dengan tatap muka secara langsung lebih kaya akan isyarat non-verbal berupa ekspresi wajah dan gaya bicara (*paralanguage*), sebaliknya kurangnya isyarat non-verbal dan tertundanya umpan balik menyebabkan terbatasnya emosi yang dirasakan antara penerima dan pengirim pesan dalam komunikasi media daring. Pada dasarnya emosi cenderung mudah diekspresikan dalam komunikasi non-verbal namun sifat komunikasi media daring lebih berbasis teks sehingga proses interaksi lebih dilakukan secara verbal (Byron, 2008). Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa ruang media daring mempermudah seseorang bertindak tidak santun karena emosi yang dirasakan antara penerima dan pengirim pesan sangat terbatas.

Kecenderungan bertindak tidak santun juga dipengaruhi oleh kepribadian. Andersson dan Pearson (1999) menjelaskan bahwa profil pelaku ketidaksantunan merupakan individu dengan temperamen tinggi cenderung impulsif, memiliki kapasitas regulasi diri yang lemah, mudah bereaksi secara emosional, dan pemberontak. Individu yang impulsif cenderung kurang mampu mengatur perilaku sehingga mudah menggunakan tindakan dan penghinaan verbal daripada individu yang mampu mengelola emosi diri. Begitu pula pada individu yang reaktif secara emosional sangat sensitif terhadap penghinaan, mudah tersinggung, dan

menganggap ancaman sebagai bentuk ketidakadilan. Individu akan merasa kehilangan harga diri, mengalami emosi negatif yang meningkatkan tindakan tidak bermoral. Sementara itu, individu pemberontak cenderung menginginkan otonomi dengan menahan tekanan kelompok yang justru menimbulkan banyak gesekan dalam interaksi sehari-hari. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa individu dengan pengaruh emosi negatif cenderung menghadapi situasi stres dengan bereaksi tidak santun. Hal ini konsisten dengan Krishnan (2016) yang menjelaskan bahwa pelaku ketidaksantunan dunia maya digambarkan sebagai individu yang cenderung memikirkan diri sendiri, demonstratif, jahat, suka pamer, tidak sopan, gegabah, sulit diatur, tidak konsisten, tidak stabil, dan impulsif dalam menyelesaikan permasalahan. Lebih lanjut, Lim, Teo dan Chin (2008) menjelaskan bahwa pelaku ketidaksantunan dunia maya memiliki kedudukan superior dibandingkan target. Pelaku dengan jenis kelamin pria cenderung mengarahkan ketidaksenangan mereka pada target secara langsung dan terbuka, sedangkan pelaku dengan jenis kelamin wanita cenderung menghindari konflik dan menunjukkan sikap kurang ramah dalam interaksi media daring.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa fenomena ketidaksantunan dunia maya merupakan permasalahan serius yang berdampak negatif terhadap hubungan interpersonal serta menurunkan kinerja. Berbagai penelitian telah menguji antecedent yang memunculkan ketidaksantunan dunia maya, namun berdasarkan kajian literatur masih ada beberapa hal yang perlu diteliti lebih lanjut misalnya peran emosi negatif dan kecerdasan emosi serta faktor-faktor yang terkait dengan budaya dalam ketidaksantunan dunia maya. Penelitian ini bermaksud untuk

menindaklanjuti permasalahan tersebut dengan tujuan mengembangkan model pelaku ketidaksantunan dunia maya yang melibatkan variabel emosi dan variabel-variabel yang sesuai dengan kondisi budaya lingkungan kerja di Indonesia.

1.2 Kajian Masalah

Fenomena ketidaksantunan dunia maya merupakan permasalahan serius dalam interaksi kerja bermedia daring saat ini. Beberapa kajian teori dan studi empiris terdahulu telah mengkaji permasalahan ini dari berbagai sudut pandang, baik dari sisi korban maupun pelaku. Berikut adalah ringkasan dari beberapa teori yang telah digunakan dalam menjelaskan fenomena ketidaksantunan dunia maya.

DysemPOWERment theory yang dikemukakan oleh Kane dan Montgomery (1998). Teori ini menjelaskan bahwa individu cenderung mengalami afeksi negatif ketika dihadapkan pada suatu peristiwa kerja yang dinilai telah menghina martabat dan harga diri atau melanggar norma-norma sosial sehingga pengaruh afeksi ini semakin berkembang menjadi perilaku yang berpotensi mengganggu kesejahteraan hidup (Kane & Montgomery, 1998). Mengacu pada teori ini, studi Lim dan Teo (2009) menjelaskan bahwa individu yang mengalami perlakuan ketidaksantunan dunia maya dari atasan akan memaknai pengalaman ini sebagai suatu ancaman bagi kesejahteraan personal sehingga reaksi individu yang terjadi adalah menurunnya komitmen dan kepuasan kerja, timbulnya berbagai penyimpangan kerja hingga resiko untuk berhenti kerja (Lim & Teo, 2009). Hal ini menunjukkan bahwa mengacu pada *dysemPOWERment theory* studi terdahulu telah menjelaskan bagaimana pengalaman ketidaksantunan dunia maya merupakan suatu stresor yang

mengancam memicu afeksi dan memberikan dampak negatif bagi kesejahteraan personal pada target atau korban. Hasil dari penelitian membuktikan bagaimana ketidaksantunan dunia maya yang dialami target dapat memicu afeksi negatif yang menurunkan performa kerja.

Conservation of resources theory (COR) yang dikembangkan oleh Hobfoll, Halbesleben, Neveu dan Westman (2018). Teori ini berakar pada prinsip bahwa keterlibatan individu dalam suatu lingkungan bertujuan untuk mendapatkan peluang penguatan positif. Penguatan positif menjelaskan bagaimana individu harus berusaha membangun dan mempertahankan karakteristik pribadi dan sosial. Menurut teori COR, stres merupakan reaksi individu ketika mengalami atau merasakan kehilangan nilai atau sumber daya yang penting dalam mempertahankan karakteristik pribadi dan sosial. Keadaan lingkungan dapat mengancam atau menghabiskan sumber daya individu. Kekurangan sumber daya di tempat kerja seperti kurangnya dukungan sosial dan tingkat tuntutan kerja yang tinggi serta konflik antar pribadi dapat menghabiskan sumber daya individu. Kondisi ini kemudian menimbulkan perasaan stres yang beresiko pada terjadinya kelelahan, kecenderungan berperilaku negatif serta keinginan untuk berhenti kerja (Hobfoll, Halbesleben, Neveu, & Westman, 2018).

Beberapa studi terdahulu mengacu pada *conservation of resources theory* (COR) telah menjelaskan dampak ketidaksantunan dunia maya bagi target. Mengacu pada teori ini studi Giumetti, McKibben, Hatfield, Schroeder dan Kowalski (2012) menjelaskan perlakuan ketidaksantunan dunia maya dari atasan menyebabkan bawahan merasa terancam dan mengalami *burnout* sehingga

melakukan tindakan *absenteeism* dan keinginan untuk beralih kerja. Lebih lanjut, dengan acuan teori COR studi eksperimen Giumetti, Schroeder, Muth, Kowalski dan Hatfield (2013) menjelaskan bahwa individu dalam kondisi tekanan kerja akan merasa lebih terancam ketika mendapat *e-mail* yang tidak santun dibanding *e-mail* yang selalu memberi dukungan dari pimpinan. Perasaan terancam ini menimbulkan reaksi berupa kinerja yang menurun dan keengganan terlibat dalam pekerjaan. Sependapat dengan temuan ini, Park, Fritz dan Jex (2015) dalam studinya menjelaskan bahwa pengalaman ketidaksantunan dunia maya mampu menguras emosi hingga seseorang tidak mampu melepaskan perasaan tersebut sehingga mengakibatkan tekanan psikis lebih berat dikemudian hari. Begitupun studi lain membuktikan bahwa pengalaman ketidaksantunan dunia maya dinilai karyawan sebagai suatu ancaman yang mengurangi kepuasan kerja dan berdampak pada performa kerja yang menurun. Ancaman ini semakin menguat terutama bagi individu yang mudah dipengaruhi afeksi negatif. Akan tetapi individu dengan pengaruh afeksi positif mampu menghadapi perlakuan ketidaksantunan dunia maya dari atasan dengan tetap menjaga performa kerja yang stabil (G. W. Giumetti dkk., 2016). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa mengacu pada teori COR, studi terdahulu telah menjelaskan bagaimana pengalaman ketidaksantunan dunia maya dapat menghabiskan sumber daya diri sehingga pada karyawan yang merasa kurang cenderung mengalami koping negatif dan memaknai peristiwa ini sebagai stres, sedangkan karyawan yang memiliki sumber daya lebih mampu menghadapi ketidaksantunan dunia maya secara positif. Hasil studi terdahulu dengan menggunakan COR telah menjelaskan perlunya sumber daya dalam mengelola

stres, namun belum meneliti lebih lanjut apa bentuk sumber daya spesifik yang dapat berperan dalam pengelolaan stres.

Pendekatan lain dalam menjelaskan ketidaksantunan dunia maya adalah *social interactionist approach* yang dikemukakan oleh Andersson dan Pearson (1999) dengan mengadopsi pendekatan interaksionis sosial. Pendekatan ini mengemukakan bahwa antara penghasut atau pelaku, target atau korban, pengamat, dan konteks sosial secara keseluruhan berkontribusi mempengaruhi terjadinya perilaku tidak santun. Reaksi target terhadap perlakuan tidak santun dan bagaimana reaksi selanjutnya tergantung pada persepsi target dalam menilai pelaku, lingkungan dan peristiwa ketidaksantunan itu sendiri. Uniknya pendekatan ini adalah suatu proses bukan kejadian diskrit atau tindakan tunggal dalam suatu waktu. Pendekatan interaksionis sosial tidak berfokus pada motif di belakang tindakan individu (mis., apakah itu baik atau buruk, disengaja atau tidak), namun pendekatan ini lebih fokus pada faktor pribadi dan situasional yang terlibat dalam pertukaran ketidaksantunan serta dalam memahami bagaimana faktor-faktor ini saling berkontribusi pada proses dan persepsi ketidaksantunan. Lebih lanjut, *spiral incivility* dimulai ketika seseorang merasa tidak dihargai dan dihormati maka akan mengarah pada persepsi penganiayaan antar pribadi (Andersson & Pearson, 1999).

Mengacu pada pendekatan *social interactionist approach* maka studi eksperimen Francis, Holmvall dan O'Brien (2015) menjelaskan bahwa ketika seseorang menerima *e-mail* tidak santun maka ia cenderung membalas pesan *e-mail* tidak santun dengan perlakuan yang sama dibandingkan dengan pesan *e-mail* yang bersifat santun. Studi ini juga membuktikan bahwa situasi beban kerja berlebih

semakin menguatkan seseorang untuk membalas *e-mail* tidak santun dengan perlakuan yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa mengacu pada pendekatan interaksionis sosial, studi terdahulu telah mengulas penyebab pelaku bertindak ketidaksantunan dunia maya adalah karena faktor ketidaksantunan spiral dimana satu pihak membalas pihak lain karena merasa tidak dihargai. Faktor situasional berupa beban kerja berlebih semakin memperkuat aksi ketidaksantunan spiral untuk membalas pihak lain dengan perlakuan yang sama. Pendekatan ini menjelaskan bagaimana perilaku ketidaksantunan dunia maya dapat menyebar melalui mekanisme efek spiral dimana target dapat menjadi pelaku dan seterusnya.

Abridged big five circumplex (AB5C) model personality yang dikembangkan oleh Hofstee, Raad dan Goldberg (1992). AB5C merupakan suatu teori yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang pada dasarnya dipengaruhi oleh karakteristik kepribadian yang saling berkaitan satu sama lain. Mengacu pada AB5C model studi Krishnan (2016) menjelaskan bahwa ekstrover, emosi stabil dan *conscientiousness* merupakan karakteristik sifat yang saling berkaitan satu sama lain dan paling berpengaruh pada perilaku kerja seseorang. Studi ini menyimpulkan bahwa pelaku ketidaksantunan dunia maya dipengaruhi oleh sifat diri ekstrover dan *conscientiousness* yang rendah digambarkan sebagai individu yang cenderung memikirkan diri sendiri, demonstratif, jahat, suka pamer, tidak sopan, gegabah, dan sulit diatur. Begitupun individu dengan stabilitas emosi dan *conscientiousness* yang rendah merupakan karakteristik pelaku ketidaksantunan dunia maya. Individu dengan stabilitas emosi dan *conscientiousness* yang rendah digambarkan sebagai pribadi yang tidak konsisten, tidak stabil, tidak menentu, pelupa dan impulsif dalam

menyelesaikan permasalahan (Krishnan, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa mengacu pada AB5C model studi terdahulu telah menjelaskan bahwa faktor personal berperan penting untuk mempengaruhi pelaku berperilaku tidak santun di dunia maya.

Critical Discourse Analysis yang dikemukakan oleh Phillips (1979) merupakan metode yang dapat mengeksplorasi konstruksi identitas diskursif, peran kekuasaan, dan posisi subjek dengan cara unik dalam pengaturan organisasi. Mengacu pada metode ini studi Williams dan Loughlin (2016) menjelaskan faktor stres kerja seperti adanya perbedaan pendapat antar pemangku kepentingan, kekuasaan, relasi hubungan antara atasan dan bawahan, ketidakjelasan peran dan tanggung jawab menyebabkan seseorang melakukan ketidaksantunan dunia maya. Individu melakukan ketidaksantunan dunia maya sebagai bentuk reaksi atas berbagai ketegangan stres kerja yang tidak mampu diatasi. Hal ini menunjukkan bahwa dengan mengacu pada metode *critical discourse analysis* studi terdahulu telah menjelaskan bahwa faktor lingkungan kerja dapat memicu stres dan mempengaruhi seseorang berperilaku tidak santun di dunia maya.

The online disinhibition effect theory yang dikembangkan oleh Suler (2004). Teori ini menjelaskan tentang beberapa faktor yang menyebabkan seseorang melakukan ketidaksantunan dunia maya. Faktor anonimitas, faktor ini memungkinkan seseorang merasa kurang teridentifikasi, kurang merasa bertanggung jawab, serta adanya keyakinan perilakunya tidak diketahui orang lain. Individu yang kurang mampu mengendalikan diri akan lebih mudah mengekspresikan emosi tanpa merasa takut akan resiko sanksi sosial. Faktor

invisibilitas, faktor ini merupakan keadaan dimana identitas seseorang diketahui tetapi karena proses komunikasi yang tidak saling bertemu sehingga pengirim pesan merasa segala perilakunya tidak dapat terlihat atau terdengar oleh penerima pesan. Kesempatan ini menyebabkan individu tidak mengalami kecemasan saat mengetik pesan atau merespon informasi bahkan menyampaikan perasaan pribadi yang mungkin tidak berani diungkapkan secara tatap muka. Faktor asinkronisitas, terkadang waktu dalam komunikasi daring tidak bersifat *real time* sehingga antara pengirim dan penerima pesan tidak sinkron. Respon yang dapat tertunda akibat asinkronisitas pada komunikasi daring memberi kesempatan seseorang untuk melarikan diri dari tanggung jawab setelah memposting pesan yang bersifat pribadi, emosional, atau bermusuhan dalam media daring (Suler, 2004).

Mengacu pada *the online disinhibition effect theory* studi Febriana dan Fajrianti (2019) menjelaskan bahwa faktor anonimitas, invisibilitas dan asinkronisitas menyebabkan seseorang melakukan ketidaksantunan dunia maya. Studi yang dilakukan pada subjek pekerja Indonesia ini menjelaskan bahwa komunikasi kerja menggunakan media daring memberi kesempatan individu untuk bertindak tidak santun di dunia maya karena sifat komunikasi yang tidak dilakukan secara langsung (tatap muka). Individu merasa bebas untuk menyampaikan gagasan tanpa merasa cemas akan resiko sanksi sosial. Selain itu sifat asinkronisitas komunikasi media daring memungkinkan individu membalas suatu pesan setelah beberapa menit, jam, hari, bahkan bulan yang menyebabkan keterlambatan umpan balik. Hal ini mengarah pada ekspresi pelanggaran norma sosial tanpa merasa bersalah atau bertanggung jawab atas tindakan yang telah dilakukan (Febriana &

Fajrianthi, 2019). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa mengacu pada *online disinhibition effect theory* studi terdahulu telah menjelaskan bahwa faktor situasional dalam media daring dapat mempengaruhi kognisi seseorang untuk berperilaku tidak santun dalam dunia maya.

Berdasarkan pada fakta dan data serta beberapa kajian teori dan studi empiris yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa fenomena ketidaksantunan dunia maya telah menjadi permasalahan serius di lingkungan organisasi. Beberapa kerangka teori telah menjelaskan bagaimana pengalaman ketidaksantunan dunia maya merupakan pengalaman negatif yang dapat memicu stres mengancam sumber daya individu dan berpotensi menyebabkan sikap dan perilaku maladaptif bagi korban. Akan tetapi permasalahan ini tidak hanya dipandang dari sisi korban, tetapi juga perlu digali dari sisi pelaku. Studi Ophoff dkk., (2015) menyoroti bahwa dalam konteks organisasi, peran pelaku perlu dipahami dalam hal faktor yang memotivasi perilaku ketidaksantunan dunia maya. Memahami faktor yang memotivasi pelaku maka dapat dilakukan penanggulangan yang efektif untuk mencegah dan mengurangi terjadinya perilaku ketidaksantunan dunia maya.

Terkait dengan upaya untuk lebih memahami berbagai faktor yang dapat memunculkan ketidaksantunan dunia maya di lingkungan kerja maka teori yang menjelaskan tentang bagaimana proses terjadinya perilaku kerja kontraproduktif (*counterproductive work behavior / CWB*) juga relevan untuk digunakan. Menurut Spector dan Fox (2005) perilaku kerja kontraproduktif (CWB) juga dikenal sebagai penyimpangan di tempat kerja (*workplace deviance*) yang didefinisikan sebagai

spektrum perilaku yang membahayakan karyawan maupun organisasi. Ketidaksantunan dunia maya meskipun merupakan perilaku yang berintensitas rendah dan memiliki intensi yang ambigu namun dampaknya negatif / berbahaya (*harmful*) terhadap individu dan organisasi. Berdasarkan definisi umum CWB, Mercado (2017) mengembangkan konsep tentang *cyber-CWB* yang didefinisikan sebagai perilaku karyawan dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang menyimpang dari tujuan organisasi maupun kesejahteraan hidup termasuk pula perilaku yang menimbulkan akibat yang tidak diinginkan oleh organisasi maupun *stakeholders*. Mercado (2017) menyatakan bahwa faktor ada atau tidaknya intensi / niat bukanlah hal yang dibutuhkan dalam konsep *cyber-CWB*. Sebuah perilaku dapat dikategorikan sebagai *cyber-CWB* selama terkait dengan kepentingan organisasi, baik dengan atau tanpa intensi / niat dalam melakukannya. Hingga saat ini studi tentang *cyber-CWB* masih sangat terbatas dan belum dikembangkan model tentang *cyber-CWB*.

Berdasarkan karakteristik ketidaksantunan dunia maya yang berdampak negatif dan membahayakan bagi individu maupun organisasi, maka dapat dikategorikan sebagai *cyber-CWB*. Mercado (2017) menyatakan bahwa *cyber-CWB* meliputi semua perilaku yang berpotensi membahayakan bagi organisasi yang berada dalam payung konsep CWB. Model yang menjelaskan CWB secara umum dapat digunakan dalam menjelaskan *cyber-CWB* (Mercado, 2017). Oleh karena itu ketidaksantunan dunia maya dapat dijelaskan dengan model CWB termasuk pendekatan model stresor emosi kontraproduktif yang dikembangkan oleh Spector dan Fox (2005).

Model stresor emosi perilaku kerja kontraproduktif (*the stressor-emotion model of CWB*). Model ini dibangun Spector dan Fox (2005) berdasarkan kajian bahwa, pertama kondisi kerja yang penuh dengan tekanan dan tidak sejalan dengan tujuan individu dapat dipersepsi sebagai stresor yang mempengaruhi emosi ke arah negatif. Kedua, tidak hanya kemarahan tetapi berbagai bentuk emosi negatif berperan penting dalam mempengaruhi perilaku kontraproduktif. Ketiga, faktor kepribadian merupakan elemen vital yang juga mempengaruhi perilaku kontraproduktif.

Model stresor-emosi perilaku kerja kontraproduktif menjelaskan bahwa seseorang berperilaku kontraproduktif sebagai bentuk reaksi emosi negatif atas berbagai situasi kerja yang dipersepsi sebagai stresor. Pada model ini, perilaku kontraproduktif merupakan fungsi adaptif / perilaku koping karyawan terhadap stres yang disebabkan oleh lingkungan kerja (Spector & Fox, 2005). Contoh perilaku kontraproduktif seperti menarik diri (*withdrawing*) dari pekerjaan dapat membatasi karyawan dari paparan situasi yang menimbulkan stres. Perilaku yang dengan sengaja melakukan kesalahan saat bekerja merupakan bentuk pembalasan dendam (*retaliatory*) yang dapat meningkatkan perasaan dan mampu mengontrol pengalaman yang menimbulkan stres. Contoh perilaku kerja kontraproduktif tersebut merupakan koping / perilaku adaptif yang dapat membantu karyawan dalam mengelola emosi negatif karena adanya stresor kerja. Perilaku kontraproduktif dapat berbentuk aktif dan pasif (Yuin, 2006 ; Lim, Teo & Chin, 2008).

Model stresor emosi perilaku kerja kontraproduktif yang dikembangkan oleh Spector dan Fox (2005) dapat menjelaskan peran emosi negatif, lingkungan eksternal serta kepribadian dalam melatarbelakangi motif perilaku kerja kontraproduktif. Pada model ini terdapat lima stresor atau penyebab stres dari lingkungan kerja yang berfungsi sebagai anteseden yaitu, ambiguitas peran (*role ambiguity*), konflik peran (*role conflict*), beban peran kerja berlebih (*role overload*), kendala organisasi (*organizational constraint*) dan konflik interpersonal (*interpersonal conflict*). Bagaimana reaksi individu terhadap stresor, tergantung pada bagaimana individu mempersepsi sumber stres tersebut. Persepsi adalah representasi kognitif tentang episode interaksi atau pengalaman yang telah dipelajari dan kemudian mempengaruhi ingatan, pikiran dan pemrosesan informasi. Representasi kognitif salah satunya dipengaruhi oleh budaya (Forgas & Bond, 1985). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa latar belakang budaya berpengaruh terhadap individu dalam mempersepsi sumber stres yang dapat memunculkan perilaku kontraproduktif.

Lebih lanjut, mengacu pada model stresor-emosi perilaku kerja kontraproduktif dijelaskan bahwa persepsi terhadap stresor akan memunculkan reaksi emosi negatif. Saat individu mempersepsi lingkungan kerja sebagai stresor maka individu menilainya sebagai sesuatu yang mengancam kesejahteraan jiwa atau merupakan sesuatu yang dapat menghalangi individu untuk mencapai tujuan. Kondisi inilah yang kemudian memunculkan reaksi emosi negatif pada individu yang selanjutnya menimbulkan perilaku kerja kontraproduktif. Pada model ini,

reaksi emosi negatif memediasi pengaruh stresor terhadap munculnya perilaku kontraproduktif (Spector & Fox, 2005).

Model stresor emosi perilaku kerja kontraproduktif juga menjelaskan tentang faktor kepribadian yang berpengaruh sebagai moderator terhadap persepsi, respon emosi negatif, dan perilaku kerja kontraproduktif. Kepribadian/ *trait* dapat mempengaruhi reaksi emosi negatif yang muncul sehingga kuat dan lemahnya pengaruh stresor terhadap perilaku penyimpangan kerja tergantung pada kepribadian/ *trait* yang dimiliki masing-masing individu. Individu dengan *trait* pemarah (*anger*) dan *trait* pencemas (*anxiety*) cenderung kurang mampu mengendalikan emosi sehingga lebih reaktif memaknai ambiguitas, konflik peran dan peran kerja berlebih sebagai suatu stresor. Reaksi emosi berupa kemarahan dan kecemasan yang kurang terkendali menyebabkan individu melakukan tindakan kontraproduktif (Spector & Fox, 2005). Hal ini sejalan dengan beberapa studi terdahulu yang juga membuktikan bahwa individu dengan *trait* pemarah dan pencemas ketika menghadapi tekanan stres kerja lebih mudah melakukan tindakan kontraproduktif (Bowling & Eschleman, 2010; Sliter, Withrow, & Jex, 2015; Taylor & Kluemper, 2012).

Kajian teori dan studi empiris terdahulu telah menyajikan faktor-faktor yang melatarbelakangi motif pelaku ketidaksantunan dunia maya dari berbagai sisi. Baik dari faktor konatif dalam bentuk aksi membalas perlakuan ketidaksantunan dari orang lain (Francis dkk., 2015), faktor lingkungan kerja (Williams & Loughlin, 2016), faktor kepribadian (Krishnan, 2016), dan efek disinhibisni online yang mempengaruhi kognisi (Febriana & Fajrianti, 2019).

Berdasarkan kajian teori dan studi empiris terdahulu diketahui bahwa emosi berperan dalam ketidaksantunan dunia maya. Khususnya pada model stresor emosi perilaku kerja kontraproduktif hanya terbatas mengkaji peran emosi negatif dan *trait* yang memperkuat emosi negatif, sedangkan pengaruh *trait* yang mengurangi emosi negatif belum pernah diteliti. Memahami emosi adalah penting karena reaksi emosi berpengaruh besar dalam mendorong perilaku (Beaudry & Pinsonneault, 2010). Oleh karena itu dibutuhkan lebih banyak penelitian yang dapat menjelaskan peran emosi khususnya yang positif dalam menjelaskan ketidaksantunan dunia maya.

Penelitian ini bertujuan membangun model ketidaksantunan dunia maya dari sudut pandang pelaku secara lebih komprehensif dengan mengembangkan model stresor emosi perilaku kontraproduktif. Model yang akan dikembangkan melibatkan faktor stresor dalam lingkungan kerja, reaksi emosi negatif dan peran kecerdasan emosi terhadap perilaku ketidaksantunan dunia maya. Lebih lanjut, Kebaruan dari penelitian ini adalah penggunaan variabel anteseden berupa stresor peran yang sesuai dengan budaya Asia, khususnya Indonesia. Peterson dkk., (1995) menjelaskan bahwa Indonesia memiliki karakteristik masyarakat yang menjunjung budaya kolektivistik dan jarak kekuasaan jauh. Negara dengan budaya kolektivistik cenderung menjunjung nilai etika dan norma sosial untuk menjaga hubungan harmonis. Budaya malu (*shame culture*) telah ditanamkan sebagai pendidikan budi pekerti oleh keluarga sejak dini untuk menghormati seseorang yang lebih tua dan lebih mengutamakan kepentingan kelompok (You, 1997). Maka dari itu masyarakat cenderung menganut norma dan nilai-nilai sosial untuk menghormati seseorang

yang berusia lebih tua atau menghargai status kedudukan (senioritas) (Mangundjaya, 2013). Lebih lanjut, Indonesia juga menganut budaya jarak kekuasaan tinggi sehingga hubungan antara pimpinan dan bawahan bersifat hierarki formal dengan pengambilan keputusan terpusat pada pimpinan tanpa melibatkan partisipasi bawahan (Jones, 2007). Oleh karena itu pada budaya jarak kekuasaan jauh dan kolektivistik seorang bawahan terbiasa untuk diabaikan atau mendapat perlakuan tidak dihargai oleh pimpinan (Peterson dkk., 2005; Schilpzan dkk., 2016).

Terkait dengan era pandemik Covid-19 saat ini masyarakat dihadapkan pada situasi VUCA yang serba tidak pasti, tidak dapat diprediksi, ambigu, kompleks dan cepat berubah secara drastis (Noda, 2020). Hal ini menuntut manajemen untuk beradaptasi mengurangi gaya manajemen otokratis dan mempermudah fleksibilitas komunikasi kerja dengan menggunakan teknologi yang memicu berkembangnya ketidaksantunan dunia maya (Ho & Tan, 2018; Pearson dkk., 2000; Schilpzan dkk., 2016). Situasi ini juga menuntut manajemen untuk mengambil kebijakan perampingan dan pemotongan anggaran yang mengharuskan pekerja melakukan banyak tugas dan menerima beban kerja berlebih yang berkontribusi pada meningkatnya tekanan kerja (Ho & Tan, 2018). Terkait dengan hal ini, budaya Asia yang identik dengan jarak kekuasaan jauh dan kolektivistik terbiasa dengan prosedur dan tata aturan kerja yang jelas, pencapaian tujuan yang tegas, dan birokratis. Oleh karena itu situasi kerja yang bertentangan dengan kebiasaan ini dipersepsikan sebagai stresor. Menurut Peterson dkk., (1995) ambiguitas peran kerja, konflik peran dan peran kerja berlebih merupakan sumber stres yang paling

dipersepsikan sebagai stresor dalam konteks budaya Asia. Maka dari itu ambiguitas peran, konflik peran dan peran kerja berlebih dipilih sebagai variabel anteseden dalam model ketidaksantunan dunia maya pada penelitian ini.

Lebih lanjut, tuntutan untuk beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan situasi VUCA saat ini menimbulkan kecemasan bagi pemimpin (Aribowo & Wirapraja, 2018). Mengacu pada model stresor emosi kontra produktif pada dasarnya hasil penilaian (*appraisal*) individu terhadap situasi lingkungan kerja akan memunculkan persepsi apakah hal tersebut mengancam atau menguntungkan bagi individu. Saat individu mempersepsi bahwa lingkungan kerja dapat meningkatkan kesejahteraan atau mendukung pencapaian tujuan, maka individu akan merasakan pengalaman emosi yang positif, sementara jika individu mempersepsi lingkungan sebagai sebuah ancaman maka yang muncul adalah reaksi emosi yang negatif. Hal ini menunjukkan bahwa reaksi individu terhadap kejadian / lingkungan kerja yang negatif misalnya konflik peran dan ambiguitas peran kerja tidak hanya tergantung pada persepsi terhadap kejadian /lingkungan yang negatif semata. Selain persepsi, individu juga dipengaruhi oleh emosi yang muncul saat melakukan evaluasi terhadap kejadian / stresor lingkungan kerja. Respon emosi negatif selanjutnya akan mendorong tindakan individu untuk mereduksi kondisi negatif tersebut. Artinya, emosi yang dirasakan individu akan menjadi pendorong (*energize*) secara psikologis dalam memunculkan respon yang tepat (*appropriate*). Dinamika psikologis ini terjadi karena emosi memiliki fungsi kendali (*control precedence*). Individu yang sedang berada pada kondisi emosi tertentu akan dikendalikan oleh

emosi tersebut sehingga perilaku yang muncul akan dirancang agar sesuai dengan kondisi emosi yang dirasakan (Yuin, 2006).

Mengacu pada model stresor emosi kerja kontraproduktif Spector dan Fox (2005) bahwa kepribadian / *trait* berperan sebagai moderator yang mempengaruhi kuat lemahnya pengaruh stresor terhadap emosi negatif serta pengaruh emosi negatif terhadap tindakan kontraproduktif. Teori ini menggunakan variabel moderator berupa *trait* / kepribadian yang sifatnya memperkuat emosi negatif seperti pemarah dan pencemas, sedangkan pada penelitian ini menggunakan *trait* yang sifatnya mengurangi emosi negatif yaitu kecerdasan emosi. Fajrianti dan Zein (2017) menyatakan kecerdasan emosi sebagai kemampuan individu dalam mengevaluasi, menafsirkan dan meregulasi respon emosional sehingga menghasilkan tindakan yang tepat. Menurut Petrides dan Furnham (2001) kecerdasan emosi dapat dikategorikan sebagai *trait* dan kemampuan (*ability*). Kecerdasan emosi yang dikategorikan sebagai *trait* merupakan pola kecenderungan yang biasa diukur dengan menggunakan kuesioner/ inventori sedangkan kecerdasan emosi berupa kemampuan merupakan perilaku nyata dan biasa diukur melalui tes performa. Pada penelitian ini menggunakan variabel kecerdasan emosi yang dikategorikan sebagai *trait* untuk menjelaskan moderator.

Berdasarkan studi Mikolajczak dan Luminet (2008), Mikolajczak dkk., (2009), dan Salami (2010) diketahui kecerdasan emosi berperan sebagai moderator yang mampu merepresi berbagai pengalaman stresor kerja dan emosi negatif. Individu dengan kecerdasan emosi rendah cenderung mengalami ruminasi saat merespon stresor kerja. Menurut Mclaughlin, Borkovec dan Sibrava (2007)

ruminasi merupakan pemikiran berulang-ulang atas suatu kejadian yang memunculkan emosi negatif. Lebih lanjut, mengacu pada teori gaya respons bahwa ruminasi dapat memperburuk stress hingga depresi dengan beberapa mekanisme. Pertama, ruminasi membuat individu memikirkan secara terus-menerus masa silam yang menyakitkan dengan ingatan-ingatan negatif hingga meningkatkan perasaan tertekan. Kedua, ruminasi menghalangi kemampuan individu untuk memecahkan masalah secara efektif menjadikan individu berpikir pesimistis dan fatalistis. Ketiga, ruminasi akan mengganggu perilaku individu hingga pada tahapan depresi (Nolen-Hoeksema dkk., 2008). Oleh karena itu individu dengan kecerdasan emosi rendah cenderung lebih impulsif dan memiliki kemampuan kontrol diri yang lebih buruk sehingga mudah terlibat dalam permasalahan perilaku daring dan penyimpangan media sosial (Kircaburun dkk., 2019; Süral dkk., 2018).

Berdasarkan kajian masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka secara lebih mendetail model ketidaksantunan dunia maya pada penelitian ini menggunakan variabel stresor peran (ambiguitas peran kerja, konflik peran dan peran berlebih) sebagai anteseden, variabel emosi negatif sebagai mediator, dan variabel kecerdasan emosi sebagai moderator.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan kajian masalah diatas, maka penelitian ini bermaksud menjawab permasalahan penelitian sebagai berikut:

1.3.1 Permasalahan Umum:

Rumusan masalah secara umum dalam penelitian ini adalah: Apakah model ketidak santunan dunia maya pada lingkungan kerja di Indonesia dapat dipengaruhi oleh stresor peran kerja, emosi negatif dan kecerdasan emosi?

1.3.2 Permasalahan Khusus:

Rumusan permasalahan minor penelitian ini adalah:

- a. Apakah stresor peran berpengaruh terhadap ketidaksantunan dunia maya?
- b. Apakah emosi negatif berpengaruh terhadap ketidaksantunan dunia maya?
- c. Apakah stresor peran berpengaruh terhadap emosi negatif?
- d. Apakah stresor peran berpengaruh terhadap ketidaksantunan dunia maya melalui emosi negatif sebagai mediator?
- e. Apakah kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stresor peran terhadap emosi negatif?
- f. Apakah kecerdasan emosi memoderasi pengaruh emosi negatif terhadap ketidaksantunan dunia maya?

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi model ketidaksantunan dunia maya pada lingkungan kerja Indonesia.

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah:

- a. Mengeksplorasi pengaruh stresor peran terhadap ketidaksantunan dunia maya.
- b. Mengeksplorasi pengaruh emosi negatif terhadap ketidaksantunan dunia maya.
- c. Mengeksplorasi pengaruh stresor peran terhadap emosi negatif.
- d. Mengeksplorasi pengaruh stresor peran terhadap ketidaksantunan dunia maya melalui emosi negatif sebagai mediator.
- e. Mengeksplorasi peran kecerdasan emosi dalam memoderasi pengaruh stresor peran terhadap emosi negatif.
- f. Mengeksplorasi peran kecerdasan emosi dalam memoderasi pengaruh emosi negatif terhadap ketidaksantunan dunia maya.

1.5 Manfaat

1.5.1 Manfaat Praktis

1.5.1.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyajikan fondasi teoritis dan bukti empiris bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini dapat menjadi acuan yang berguna untuk menjelaskan model perilaku pelaku ketidak santunan dunia maya secara komprehensif di lingkungan kerja Indonesia.

1.5.1.2 Bagi Perusahaan/ Organisasi

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi Perusahaan/ Organisasi untuk mengetahui sumber stresor kerja yang melatarbelakangi seorang pimpinan/ pegawai/ karyawan berperilaku tidak santun di dunia maya.

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi Perusahaan/ Organisasi untuk mengetahui peran emosi negatif yang melatarbelakangi seorang pimpinan/ pegawai/ karyawan berperilaku tidak santun di dunia maya.

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi Perusahaan/ Organisasi untuk mengetahui sumber stresor kerja yang berperan memicu emosi negatif seorang pimpinan/ pegawai/ karyawan.

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi Perusahaan/ Organisasi untuk mengetahui proses dinamika psikologis yang melatar belakangi seorang pimpinan/ pegawai/ karyawan berperilaku tidak santun di dunia maya.

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi Perusahaan/ Organisasi untuk mengetahui peran kepribadian individu yang cerdas secara emosional guna meminimalisir pengaruh stresor kerja terhadap emosi negatif seorang pimpinan/ pegawai/ karyawan melalui intervensi program/ pelatihan kecerdasan emosi yang bertujuan untuk mengurangi stres dan memungkinkan karyawan beradaptasi dengan perubahan.

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi Perusahaan/ Organisasi untuk mengetahui peran kepribadian individu yang cerdas secara emosional guna meminimalisir pengaruh emosi negatif terhadap perilaku ketidak santunan di dunia maya melalui seleksi proses rekrutmen kerja yang mempertimbangkan faktor kepribadian yang cerdas secara emosional. Secara khusus, pimpinan/ pegawai/ karyawan yang cerdas secara emosional mampu mendayagunakan sumber daya manusia secara optimal dalam mencapai kinerja sehingga bermanfaat bagi pengembangan Perusahaan/Organisasi.

1.5.1.3 Bagi Karyawan

Sebagai bahan informasi dan masukan untuk mengetahui sumber stresor kerja yang dapat memicu seseorang berperilaku tidak santun di dunia maya sehingga pimpinan/ pegawai/ karyawan lebih sadar untuk mengendalikan diri menghadapi tugas dan tanggung jawab kerja.

Sebagai bahan informasi dan masukan untuk mengetahui peran emosi negatif yang memicu seseorang berperilaku tidak santun di dunia maya sehingga pimpinan/ pegawai/ karyawan mampu mengenali dan mengendalikan emosi negatif untuk meminimalisir perilaku ketidaksantunan dunia maya.

Sebagai bahan informasi dan masukan untuk mengetahui sumber stresor kerja yang berperan memicu emosi negatif sehingga seorang pimpinan/ pegawai/ karyawan sehingga dapat mengenali dan mengendalikan pengaruh emosi negatif untuk meminimalisir ketidaksantunan di dunia maya.

Sebagai bahan informasi dan masukan untuk mengetahui proses dinamika psikologis pengaruh stresor kerja terhadap terjadinya ketidaksantunan dunia maya sehingga pimpinan/ pegawai/ karyawan mampu mengenali dan mengendalikan diri ketika menghadapi tekanan dan tuntutan kerja sehingga ketidaksantunan di dunia maya dapat diminimalisir.

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi pimpinan/ pegawai/ karyawan untuk cerdas secara emosional beradaptasi menghadapi berbagai tekanan dan tuntutan kerja yang semakin dinamis.

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi pimpinan/ pegawai/ karyawan untuk cerdas secara emosional untuk mengendalikan diri dari perilaku ketidaksantunan di dunia maya.

1.5.2 Manfaat Teoritis

1.5.2.1 Bagi Dunia Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk tujuan pengembangan teori yang berkaitan dengan pendidikan Psikologi Industri dan Organisasi ataupun referensi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian tentang topik ketidaksantunan dunia maya selanjutnya.

1.5.2.2 Bagi Perusahaan/ Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Pimpinan Organisasi atau Perusahaan dalam mengambil kebijakan kompetensi karyawan serta memperjelas tanggung jawab dan deskripsi setiap posisi kerja.