

## **Gangguan Siber di Tempat Kerja, Emosi dan Konflik Kerja-Keluarga: Kawalan Emosi sebagai Penyederhana**

*(Cyber Harassment at the Workplace, Emotion and Work-Family Conflict: Moderated by  
Emotional Regulation)*

Roshayati Abdul Hamid  
(Fakulti Ekonomi dan Pengurusan, Universiti Kebangsaan Malaysia)  
Ida Rosnita Ismail  
(UKM-Graduate School of Business, Universiti Kebangsaan Malaysia)  
Md Daud Ismail  
(Fakulti Ekonomi dan Pengurusan, Universiti Kebangsaan Malaysia)

### *ABSTRAK*

Gangguan siber merupakan satu bentuk pencerobohan secara psikologi bertujuan untuk mengaibkan mangsa melalui media sosial dengan cara menyebarkan maklumat kepada umum. Merujuk kepada Model Penyebab Tekanan-Emosi, gangguan siber adalah penyebab kepada tekanan yang mampu mencetus emosi negatif dan membentuk tingkah laku negatif. Kesan dari emosi negatif di tempat kerja boleh berlarutan sehingga ke rumah dan menyebabkan konflik kerja-keluarga. Kajian ini bertujuan untuk menguji kesan gangguan siber di tempat kerja ke atas emosi negatif dan konflik kerja-keluarga. Seterusnya, kajian juga menguji sama ada kawalan emosi mampu untuk mengurangkan kesan emosi negatif ke atas konflik kerja-keluarga. Data yang diperolehi daripada maklum balas responden melalui soal selidik dianalisis menggunakan PLS-SEM. Hasil kajian menunjukkan pekerja yang mempunyai keupayaan untuk mengawal emosi negatif dapat mengurangkan konflik kerja-keluarga akibat dari gangguan siber di tempat kerja. Kajian dapat memberi input kepada organisasi untuk memantapkan keupayaan kawalan emosi pekerja melalui motivasi dan latihan kerana gejala gangguan siber adalah sukar untuk dibendung sepenuhnya. Kajian ini juga dapat menyumbang secara teori kepada khazanah pengetahuan mengenai strategi mengatasi kesan gangguan siber ke atas emosi dan tingkah laku pekerja serta mengurangkan implikasi negatif kepada organisasi, keluarga dan masyarakat.

*Kata kunci: Gangguan siber; konflik kerja-keluarga; emosi negatif; kawalan emosi; PLS-SEM.*

### *ABSTRACT*

Cyber harassment is a form of psychological violation aiming to humiliate victims through the social media by spreading information to the public. According to the Stressor-Emotional Model, cyber harassment is the cause of stress, that can trigger negative emotions and shaping negative behaviours. The effect of negative emotion at work may interfere life at home and causing work-family conflict. This study seeks to examine the effect of cyber harassment at the workplace on negative emotion and work-family conflict. Other than that, this study also examines whether emotional regulation is able to mitigate the impact of negative emotions on work-family conflict. Data obtained from respondents through questionnaires were analysed using PLS-SEM and the finding shows that employees who have the capability to control their emotions may reduce the work-family conflict resulted from cyber harassment at the workplace. This study is able to give input to the organization to strengthen the capability for employees' emotional regulation through motivation and training as the cyber harassment cannot be curbed fully and easily. Theoretically, this study is able to contribute to the body of knowledge on the coping strategy towards cyber harassment negative effect, and will reduce the negative implications to the organisation, family and community.

*Keywords: Cyber harassment; work-family conflict; negative emotion; emotional regulation; PLS-SEM.*

*Received 5 February 2022; Accepted 20 Jun 2022*

### **PENGENALAN**

Dunia digital yang semakin berkembang pesat telah memperluaskan penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) sebagai alat untuk berinteraksi dalam kalangan individu. Berdasarkan statistik yang dikeluarkan

oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC 2020), penggunaan Internet di Malaysia telah meningkat dari 87.4% pada tahun 2018 ke 88.7% pada tahun 2020. Kemudahan berkongsi dan kekerapan mengakses media sosial telah menjadi faktor pendorong kepada kecenderungan untuk berkongsi kandungan dalam talian (*online content sharing*). Namun begitu, ia telah menjadi isu hangat kerana peningkatan kes penyebaran berita palsu dan aktiviti jenayah dalam talian yang berkait dengan kandungan (MCMC 2020).

Selain kemudahan, keterbukaan dalam penggunaan media sosial telah menggalakkan semakin ramai individu berani untuk bertindak di luar jangkaan sehingga menimbulkan gangguan kepada orang lain (Asiah et al. 2015). Fenomena tingkah laku yang agresif dalam kalangan pengguna media sosial ini diistilahkan sebagai gangguan siber (Tan 2020; Tenorio & Bjorn 2019). Gangguan siber merupakan satu bentuk pencerobohan secara psikologi yang dilakukan oleh pelaku kepada mangsa melalui peralatan elektronik dan melibatkan hubungan dalam rangkaian yang lebih luas di alam maya (Thorvaldsen et al. 2016; Zych et al. 2019).

Gangguan siber boleh berlaku pada bila-bila masa, di mana sahaja dan kepada sesiapa pun, serta ia sukar untuk dikawal (Baker et al. 2011). Pengguna media sosial di Malaysia tidak terkecuali dengan fenomena gangguan siber apabila terdapat peningkatan jumlah kes yang dilaporkan kepada Cyber Security Malaysia (MyCert 2020). Berdasarkan laporan yang dikeluarkan, sebanyak 2301 kes gangguan siber telah dilaporkan sepanjang lima tahun iaitu bermula pada tahun 2016 sehingga 2020 (MyCert 2020), dan tahun 2020 telah menunjukkan bilangan kes yang tertinggi iaitu sebanyak 596 kes.

Gangguan siber telah mencetuskan banyak kesan negatif (Beran & Li 2007) dan mendatangkan kemudaratan kepada mangsa terutama dari sudut psikologi. Ia mampu memberi tekanan emosi kepada mangsa sehingga menyebabkan mangsa mengalami emosi negatif (Coyne, et al 2017; Tan 2020) dan masalah kesihatan seperti keletihan dan burnout (Kopecky & Sztokowski 2017). Kajian mengenai impak gangguan siber terhadap individu dan organisasi semakin mendapat perhatian beberapa orang penyelidik (Coyne et al. 2017; Tenorio & Bjorn 2019; Udo & Bagchi 2020). Namun demikian, hakikatnya masih kurang kajian yang menyelusuri impak gangguan siber di tempat kerja terhadap pekerja di luar waktu kerja (Alhujaili & Karwowski 2018) sehingga mampu mencetuskan konflik kerja-keluarga.

Konflik kerja-keluarga terjadi apabila pekerja tidak dapat mengimbangi permintaan kerja dan permintaan keluarga di dalam satu masa (Brosch & Binnewies 2018). Ketidakeimbangan tercetus disebabkan oleh kekangan masa, ketegangan dan konflik di tempat kerja (Greenhaus & Beutell 1985). Menurut Model Penyebab Tekanan-Emosi (Fox & Spector 2006), gangguan siber menyebabkan tekanan kepada pekerja semasa bekerja dan ia dinilai sebagai satu situasi yang negatif, seterusnya memberikan kesan yang negatif kepada emosi dan tingkah laku pekerja (Chi, Yang & Lin 2016). Oleh itu, kajian ini mengandaikan bahawa pekerja yang mengalami tekanan akibat dari gangguan siber berkemungkinan melepaskan tekanan tersebut kepada keluarga sehingga menimbulkan konflik kerja-keluarga. Namun begitu, persepsi kawalan individu terhadap situasi negatif (gangguan siber) dapat membantu pekerja mengurangkan emosi negatif yang berkait dengan tekanan (Fox & Spector 2006). Kawalan emosi telah dikenal pasti sebagai konstruk yang mampu mengawal dan menyesuaikan emosi ketika berhadapan dengan tekanan (Estevez et al. 2019; Zhang & Geng 2020).

Oleh itu, objektif kajian ini adalah untuk menguji hubungan antara gangguan siber di tempat kerja, emosi negatif dan kesannya ke atas konflik kerja-keluarga. Di samping itu, kajian juga menguji kawalan emosi sebagai penyederhana hubungan di antara emosi negatif dan konflik kerja-keluarga. Seterusnya, kajian ini menggabungkan Model Penyebab Tekanan Emosi (Fox & Spector 2006), Teori Penilaian Emosi (Lazarus 1991) dan Teori Kesan Limpahan (Staines 1980). Gabungan teori ini adalah sebagai pelengkap yang dijangka dapat memberi pemahaman tentang perkaitan antara pemboleh ubah kajian. Hasil kajian ini dijangka dapat memberi sumbangan kepada organisasi untuk mengenal pasti bentuk ancaman di tempat kerja yang mampu menggugat persekitaran kerja dan kesejahteraan pekerja. Ia juga dapat membantu organisasi untuk menyediakan program latihan dan intervensi yang relevan dalam meminimumkan kesan gangguan siber di tempat kerja.

Seterusnya, kajian ini akan membincangkan ulasan kajian lepas mengenai setiap pemboleh ubah kajian secara umum dan spesifik serta perkaitannya dalam membangunkan hipotesis dan rangka kerja kajian, metodologi kajian, perbincangan hasil kajian dan diakhiri dengan kesimpulan, implikasi serta limitasi kajian.

## ULASAN KAJIAN LEPAS

### GANGGUAN SIBER

Gangguan adalah satu bentuk pencerobohan tingkah laku (Fernandez et al. 2015). Kewujudan teknologi Internet dan media sosial telah membentuk gangguan teknologi yang dikenali sebagai gangguan siber (Thorvaldsen et al. 2016). Pelaku gangguan siber bersifat lebih agresif kerana identiti mereka tidak diketahui (Coyne et al. 2017; Thorvaldsen et al. 2016). Gangguan siber adalah keadaan di mana mangsa diganggu, diancam dan dimalukan dengan niat jahat (Alhujaili & Karwowski 2018) sama ada sekali atau berulang kali dan mangsa tidak mampu untuk mempertahankan diri sendiri (Coyne et al. 2017; Gardner, et al. 2016; Thorvaldsen et al. 2016). Gangguan

siber juga semakin kritikal dalam kalangan pekerja di tempat kerja (Symons 2020; Tenorio & Bjorn 2019) dan dikenal pasti sebagai situasi yang mengancam (Bellini et al. 2016).

Gangguan siber di tempat kerja boleh dilakukan dengan menggunakan pelbagai kaedah seperti gangguan melalui pesanan ringkas, gambar atau video, panggilan telefon, e-mel, *chat-room* dan blog (Farley et al. 2016). Antara contoh bentuk gangguan siber yang dialami oleh mangsa di tempat kerja adalah seperti menerima mesej yang agresif dengan menggunakan semua huruf besar dalam tulisan, tulisan dihitamkan (*bold*), menerima mesej yang menggunakan bahasa kesat (Gardner et al. 2016) berdepan dengan penghinaan secara sengaja oleh rakan sekerja dan penyebaran berita palsu mengenai diri mangsa bagi tujuan memalukan mangsa (Cross et al. 2015).

Gangguan siber di tempat kerja mampu memberi kesan yang lebih teruk berbanding gangguan secara tradisional (Farley et al. 2016). Gangguan siber di tempat kerja dianggap sebagai ancaman yang memberi tekanan kerja dan boleh memberi kesan kepada organisasi, diri pekerja, orang di sekeliling (Carter 2013) serta keluarga. Mangsa yang diganggu sering merasa sedih, murung, bimbang, takut dan marah serta bertingkah laku negatif seperti kerap ponteng kerja, rasa tidak puas hati terhadap rakan atau penyelia (Coyne et al. 2017) serta terjebak dalam konflik sesama pekerja (Farley et al. 2016) dan ini boleh memberi impak negatif kepada kecekapan organisasi (Nielsen et al. 2017).

### GANGGUAN SIBER DAN EMOSI NEGATIF

Teori Penilaian Emosi menjelaskan bagaimana emosi negatif terbentuk kesan daripada penilaian mangsa terhadap situasi negatif di tempat kerja (Porath & Pearson 2012). Ia merupakan satu proses yang berfungsi untuk mengenal pasti sama ada situasi yang dihadapi oleh individu itu mendatangkan tekanan atau pun tidak, dan seterusnya membentuk tindak balas (Bippus & Young 2012). Emosi negatif terhasil apabila individu mengalami situasi yang tidak menyenangkan, menilai sesuatu situasi sebagai mengancam dan membahayakan diri sendiri (Naeem et al. 2020).

Dalam kajian ini, gangguan siber adalah penganiayaan di tempat kerja yang dilihat sebagai sesuatu yang boleh mengancam dan mencabar diri mangsa lalu memberi tekanan kepada mangsa (Guo et al. 2018; Naeem et al. 2020; Porath & Pearson 2012) dan seterusnya boleh mewujudkan emosi negatif (Alhujaili & Karwowski 2018; Porath & Pearson 2012). Mangsa yang mengalami gangguan selalu berasa gelisah dan mendapati tempat kerja mereka tidak selamat namun tidak berdaya untuk menghalangnya (Alhujaili & Karwowski 2018). Oleh itu, kajian ini menjangkakan bahawa gangguan siber di tempat kerja boleh mendorong emosi yang negatif dan membentuk hipotesis seperti berikut:

H<sub>1</sub> Mangsa yang mengalami tekanan dari gangguan siber di tempat kerja dijangka mengalami emosi negatif.

### GANGGUAN SIBER DAN KONFLIK KERJA-KELUARGA

Pekerjaan menjadi satu cabaran di mana ia memerlukan individu yang telah berkeluarga untuk mengimbangi masa dan tenaga bagi memenuhi tuntutan kerja dan keluarga (Takahashi et al. 2014; Pattusamy & Jacob 2015). Keseimbangan kerja dan kehidupan yang baik dapat mendorong pekerja untuk memberi prestasi yang terbaik di tempat kerja dan juga meluangkan masa yang berkualiti dengan keluarga (Merdiaty et al. 2019). Sementara itu, ketidakseimbangan mampu mengundang konflik kerja-keluarga dalam kehidupan mereka. Konflik kerja-keluarga adalah satu bentuk konflik antara-peranan di mana tekanan peranan melalui domain kerja dan keluarga saling bertentangan pada satu masa tertentu (Wang et al. 2010).

Kajian ini menjurus kepada bentuk konflik kerja-keluarga yang disebabkan oleh ketegangan kerana gangguan siber di tempat kerja boleh memberi satu tekanan antara-personal (Park et al. 2015) yang memberi kesan negatif seperti keletihan fizikal, kecelaruan emosi serta ketegangan mental di tempat kerja (Farley et al. 2016). Di samping itu, Teori Kesan Limpahan menyatakan bahawa konflik antara domain kerja atau keluarga yang berlaku boleh memberi kesan kepada salah satu domain dan seterusnya membentuk tingkah laku yang negatif (Lakshmypriya & Krishna 2016; Leung 2011).

Gangguan siber merupakan tingkah laku di tempat kerja yang mampu memberi ancaman dan tekanan kepada pekerja. Ia termasuk dalam kategori salah laku yang sama seperti membuli, ketidak sopanan, penderaan emosi, konflik interpersonal, tingkah laku tidak produktif, penderaan penyelia dan lain-lain bentuk salah laku (*misbehaviour*) (Anjum et al. 2020; Hershcovis 2011) Kajian yang spesifik mengenai gangguan siber ke atas konflik kerja-keluarga masih kurang, namun terdapat bukti empirikal yang menunjukkan bahawa salah laku yang mengancam di tempat kerja mampu mencetuskan konflik kerja-keluarga. Antaranya adalah penderaan penyelia (Carlson et al. 2012; Lakshmypriya & Krishna 2016), pembulian (Raja et al. 2017), pencerobohan tempat kerja (*workplace aggression*) (Demsky et al. 2014), ketidak sopanan pelanggan (Chi et al. 2016; Zhou et al. 2019) dan ketidak sopanan rakan sekerja (Zhou et al. 2019). Pekerja yang mengalami situasi negatif ini akan menghasilkan emosi negatif dan membawa emosi tersebut sehingga ke rumah. Kesan limpahan ini mampu memberi impak yang negatif kepada hubungan kekeluargaan seperti berlakunya penderaan fizikal dan mental terhadap pasangan dan

anak-anak (Carlson et al. 2012; Wang, et al. 2010). Oleh itu, kajian ini mengandaikan bahawa gangguan siber di tempat kerja mampu mendatangkan ketegangan emosi yang bukan sahaja boleh menjejaskan kualiti kerja, tetapi juga boleh menjejaskan kualiti hidup di luar waktu bekerja seperti dalam hubungan kekeluargaan.

H<sub>2</sub> Terdapat hubungan yang positif antara gangguan siber dan konflik kerja-keluarga.

#### EMOSI NEGATIF DAN KONFLIK KERJA-KELUARGA

Hubungan di tempat kerja adalah perkara penting yang boleh mendorong pengalaman positif dan pekerja berusaha untuk mengekalkan hubungan tersebut (Ferris et al. 2009). Walau bagaimanapun, apabila pekerja tidak mencapai matlamat tersebut, ia boleh mengakibatkan emosi negatif (Livingston & Judge 2008) dan konflik yang mampu mengganggu keluarga (Speights et al. 2019). Emosi memainkan peranan penting dalam tindak balas proses kognitif terhadap rangsangan (Reizer 2019). Emosi negatif pekerja bukan sahaja berbeza-beza dari hari ke hari tetapi turut juga dipengaruhi oleh situasi negatif yang memberi tekanan di tempat kerja (Clark & Watson 1988). Contohnya, salah laku gangguan siber boleh mencetuskan ketegangan dan menyebabkan emosi negatif kepada mangsa (Tan 2020).

Emosi negatif yang dicetuskan oleh pengalaman yang menyakitkan (Gross 2002) boleh membawa kepada tingkah laku negatif (Mesurado et al. 2018) seperti bertindak secara agresif di tempat kerja (Mesurado et al. 2018) dan penderaan penyeliaan (Naeem et al. 2019) serta mengakibatkan masalah kesihatan mental (Mesurado et al. 2018), prestasi kerja menurun (Arslan & Roudaki 2019) dan berhenti kerja (Barsade & Gibson 2007).

Emosi negatif yang terhasil di tempat kerja juga mampu mencetuskan konflik kerja-keluarga apabila emosi yang tidak stabil itu tidak dikawal dan ia akan berlarutan sehingga ke rumah. Menurut Ilies et al. (2007), emosi positif di tempat kerja boleh memberi impak yang positif kepada hubungan kekeluargaan, manakala emosi negatif pula mampu mendorong konflik kerja-keluarga. Depresi yang merupakan emosi negatif yang dialami oleh wanita yang bekerja telah mencetuskan konflik kerja-keluarga apabila mereka perlu menguruskan hal yang berkaitan dengan kerja dan keluarga dalam masa yang sama (Hwang & Yu 2021). Berdasarkan ulasan kajian lepas, kajian ini ingin menguji:

H<sub>3</sub> Terdapat hubungan yang positif antara emosi negatif dan konflik kerja-keluarga

#### EMOSI NEGATIF SEBAGAI PENGANTARA

Emosi pekerja, sama ada positif atau negatif memainkan peranan sebagai pengantara untuk beberapa hubungan seperti kesan pengantara emosi positif terhadap hubungan antara kerajinan kerja dan pengayaan keluarga kerja (Hu, Ma & Peng 2021), kesan pengantara emosi negatif terhadap tekanan kerja dan tingkah laku kerja yang tidak produktif (Mahdi et al. 2018), serta tekanan dan penggunaan bahan terlarang (Frone et al. 1994).

Menurut Judge dan Ilies (2004) emosi negatif di tempat kerja mengaktifkan nod kognitif negatif dalam ingatan pekerja bagi mewujudkan tafsiran negatif tentang situasi yang mengancam di tempat kerja, yang seterusnya menjana pemikiran dan penilaian yang tidak menyenangkan serta emosi yang negatif (Judge & Ilies 2004). Dalam hal ini, apabila pekerja mengingati semula situasi tersebut selepas waktu bekerja, emosi diaktifkan dan mencetuskan konflik kerja-keluarga.

Mereka mendapati emosi negatif berperanan sebagai pengantara hubungan antara situasi negatif di tempat kerja dan konflik kerja-keluarga yang menjelaskan bahawa emosi negatif dibawa pulang selepas waktu bekerja (Ilies et al. 2007). Kajian tersebut menyokong teori peristiwa afektif (Weiss & Cropanzano 1996) yang mencadangkan bahawa pelbagai situasi di tempat kerja menjana reaksi emosi dan perubahan dalam keadaan afektif (*affective state*) pekerja. Seterusnya, keadaan afektif dikaitkan dengan pembentukan sikap yang mempengaruhi tingkah laku pekerja.

H<sub>4</sub> Emosi negatif merupakan pengantara hubungan gangguan siber dan konflik kerja-keluarga.

#### KAWALAN EMOSI SEBAGAI PENYEDERHANA

Merujuk kepada Model Penyebab Tekanan-Emosi (Fox & Spector 2006), kawalan persepsi individu terhadap sesuatu situasi di tempat kerja dapat membantu mereka menangani emosi negatif. Kawalan persepsi yang sering dirujuk adalah model kawalan emosi yang dibangunkan oleh Gross (1998). Model ini merangkumi taktik asas seperti mengalihkan perhatian untuk mengawal ekspresi, pengalaman dan emosi mereka (Troth et al. 2018) dengan mengurangkan tumpuan kepada situasi yang mendorong emosi negatif (Naragon-Gainey et al. 2017).

Kajian terdahulu telah membuktikan secara empirikal bahawa kawalan emosi menunjukkan kesan yang positif apabila diterapkan oleh pekerja. Optimis terhadap kawalan emosi menyumbang kepada kesejahteraan psikologi positif (Nejad et al. 2019) seperti membantu individu pulih dari trauma (Tugade & Fredrickson 2004),

dapat menyesuaikan diri dengan tekanan persekitaran kerja (Garcia et al. 2017) dan mengurangkan *burnout* (Arnold et al., 2015).

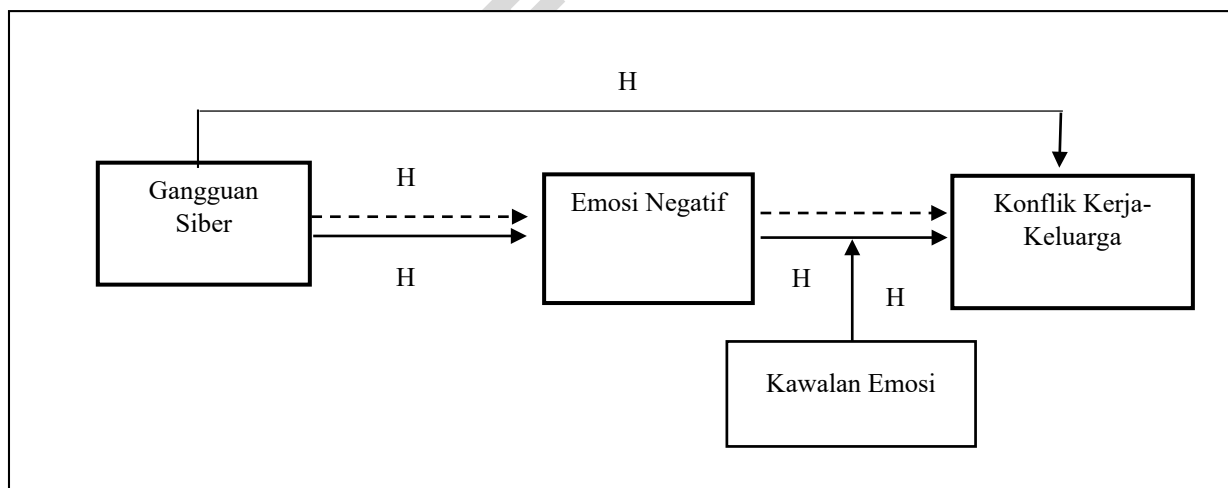
Keupayaan mengawal emosi adalah sangat penting kepada pekerja yang mempunyai peranan berganda iaitu di tempat kerja dan di rumah. Mereka tidak dapat lari dari mengalami emosi seperti sedih, bimbang dan kecewa selepas mendepani situasi negatif di tempat kerja dan seterusnya emosi ini melimpah ke domain yang lain (Livingston & Judge 2008). Justeru, pekerja perlu mengawal emosi dalam satu peranan agar tidak mempengaruhi peranannya yang lain (MacDermid et al. 2002). Menurut Grandey dan Krannitz (2016), dalam memberikan sokongan kepada keluarga, pasangan akan memilih untuk tidak mengekspresikan diri sepenuhnya tetapi mengawal emosi mereka supaya konflik kerja-keluarga dapat dihindari.

Kajian mengenai kawalan emosi di tempat kerja diperlukan untuk lebih memahami bagaimana tahap emosi berkembang dari masa ke semasa melalui interaksi. Teori Penilaian Emosi menerangkan bahawa pembentukan emosi berlaku melalui penilaian yang dibuat oleh individu terhadap situasi (Porath & Pearson 2012), namun melalui penilaian semula (Bucich & MacCann 2019), pekerja dapat menentukan arah emosi tersebut sama ada meningkat, mengekalkan atau menurunkannya (Gross 2015). Pekerja yang mempunyai kemampuan untuk mengawal emosi di tempat kerja lebih cenderung mempengaruhi bagaimana mereka bertindak balas terhadap emosi seperti mengurangkan tekanan negatif sebagai kesan daripada gangguan siber. Oleh itu, kajian ini menguji sama ada kawalan emosi mampu menyederhanakan konflik kerja-keluarga.

H<sub>5</sub> Kawalan Emosi mampu menyederhanakan hubungan di antara emosi negatif dan konflik kerja-keluarga, di mana konflik kerja-keluarga dapat dikurangkan jika individu mempunyai keupayaan kawalan emosi yang tinggi berbanding keupayaan kawalan emosi yang rendah.

## RANGKA KERJA KAJIAN

Pembangunan rangka kerja kajian dalam Rajah 1 adalah berdasarkan kepada Model Penyebab Tekanan (*Stressor*)-Emosi (Fox & Spector 2006) dan dikembangkan dengan penggunaan Teori Penilaian Emosi (Lazarus 1991) dan Teori Kesan Limpahan (Staines 1980). Penggunaan model dan teori ini menjadi pelengkap untuk memberi pemahaman kepada hubungan antara gangguan siber di tempat kerja, emosi negatif yang dialami akibat gangguan tersebut dan kesannya ke atas konflik kerja-keluarga. Di samping itu, kajian juga menguji pemboleh ubah kawalan emosi sebagai penyederhana hubungan antara emosi negatif dengan konflik kerja-keluarga berdasarkan justifikasi dari beberapa kajian lepas.



RAJAH 1. Hubungan antara gangguan siber dan konflik kerja-keluarga melalui emosi negatif yang disederhanakan oleh kawalan emosi

## METODOLOGI KAJIAN

### DATA DAN PENSAMPELAN

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah dibina berdasarkan objektif kajian. Populasi kajian ini ialah pekerja yang bekerja sama ada di sektor awam atau swasta di kawasan Lembah Klang, Malaysia. Kawasan Lembah Klang dipilih kerana ia merangkumi peratusan tertinggi (29% atau 4.3 juta)

pekerja berbanding kawasan lain di Malaysia (Statistik Pekerjaan & Perburuhan 2021) dan mencukupi untuk pengumpulan data. Responden dipilih menggunakan teknik pensampelan mudah dan di kalangan yang telah dan sedang berumah tangga, bersesuaian dengan tujuan kajian iaitu sama ada gangguan siber yang dialami di tempat kerja mampu mencetuskan konflik kerja-keluarga. Soalan saringan telah disediakan di awal borang soal-selidik untuk memastikan ia dijawab oleh responden yang menepati syarat.

Bagi saiz sampel, kajian ini merujuk kepada Anderson dan Gerbing (1984) yang menyatakan saiz sampel yang minimum untuk membuat anggaran yang sesuai adalah 100-150 responden. Saiz sampel tersebut juga bersesuaian dengan penggunaan PLS-SEM untuk menganalisis data (Wolf et al. 2013). Kajian ini telah berjaya mengumpul sampel sebanyak 316, tetapi hanya 289 maklum balas sahaja yang boleh digunakan kerana 27 responden tidak menepati syarat iaitu masih belum berumah tangga.

Kajian ini merupakan kajian tinjauan yang menggunakan survei dengan soal-selidik yang ditadbir-sendiri. Borang soal-selidik telah diagihkan kepada pekerja menggunakan teknik pensampelan mudah dan diedarkan secara dalam talian menggunakan Google Form. Majoriti responden adalah wanita (59.9%) dan berbangsa Melayu (87.2%). Responden yang berada dalam umur pertengahan iaitu di antara 30-49 tahun adalah seramai 71.6% dan memiliki kelayakan Diploma ke atas iaitu seramai 87.6%. Kebanyakannya responden bekerja di sektor swasta (55.7%) dan selebihnya adalah di sektor awam.

## INSTRUMEN KAJIAN

Soal selidik yang berstruktur telah dibentuk untuk empat pemboleh ubah dalam kajian ini. Responden menjawab kesemua item soalan dalam soal selidik menggunakan skala 1 (sangat tidak setuju) sehingga skala 5 (sangat setuju) kecuali emosi negatif yang menggunakan skala 1 (sangat kurang) sehingga skala 5 (sangat kerap). Item pengukuran bagi pemboleh ubah kajian ini diadaptasi daripada beberapa kajian seperti di Jadual 1.

JADUAL 1. Item pengukuran yang digunakan sebagai instrumen kajian

| Pemboleh ubah          | Sumber                              | Jumlah soalan | Contoh soalan   |
|------------------------|-------------------------------------|---------------|---|
| Gangguan Siber         | Farley et al. (2016)                | 17            | Saya menerima mesej yang agresif.<br>Tersebar khabar angin dan gossip yang negatif mengenai diri saya.  |
| Emosi negatif          | Watson, Clark dan Tellegen (1988)   | 9             | Sejak enam bulan kebelakangan ini,<br>... saya berasa kecewa.<br>... saya berasa takut.   |
| Kawalan emosi          | Wong dan Law (2002)                 | 4             | Saya dapat bertenang dengan cepat apabila perasaan saya sangat marah.<br>Saya dapat mengawal emosi saya dengan baik.  |
| Konflik kerja-keluarga | Carlson, Kacmar dan Williams (2000) | 10            | Tekanan di tempat kerja menjadikan saya cepat marah apabila pulang ke rumah.<br>Saya sering beremosi apabila pulang ke rumah sehingga saya tidak dapat menjalankan tanggungjawab terhadap keluarga. |

## ANALISIS DATA

Kajian ini menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) (Ringle et al. 2015) sebagai teknik statistik yang menguji model pengukuran dan model struktural. Pendekatan ini sesuai memandangkan ia berupaya untuk menguji model yang kompleks dengan jumlah sampel yang sederhana (Chin et al. 2003). PLS-SEM berupaya menerangkan konstruk yang dimodelkan secara abstrak berdasarkan kepada dimensi yang lebih konkrit (Sarstedt et al. 2019). PLS-SEM memerlukan analisis data dilakukan pada dua peringkat iaitu (1) menguji model pengukuran untuk melihat hubungan antara item pengukuran dengan pemboleh ubah tidak bersandar dan pemboleh ubah bersandar; dan (2) menguji model struktur untuk melihat hubungan antara pemboleh ubah tidak bersandar dan pemboleh ubah bersandar (Tenenhaus et al. 2005). Pengujian hipotesis untuk hubungan langsung dan hubungan tidak langsung adalah berdasarkan kepada dapatan daripada model struktur. Bagi kedua-dua peringkat ini, empat prosedur di dalam SmartPLS 3.0 diguna pakai iaitu *PLS algorithm*, *bootstrapping*, *blindfolding* dan *PLS predict*.

## HASIL KAJIAN

### HASIL ANALISIS MODEL PENGUKURAN

Data yang diperoleh daripada 289 responden kajian dianalisis menggunakan penilaian model pengukuran terlebih dahulu. Kesemua pemboleh ubah kajian dimodelkan sebagai pemboleh ubah reflektif. Oleh itu, empat kriteria

penilaian model reflektif yang dicadangkan oleh Hair et al. (2017) digunakan. Jadual 1 menunjukkan keputusan penilaian model pengukuran reflektif dalam kajian ini.

JADUAL 1. Keputusan model pengukuran reflektif

| Pemboleh ubah          | Item           | Bebanan indikator | Alfa Cronbach | Kebolehpercayaan komposit | Kesahan tumpu (AVE) | Kesahan diskriminan (HTMT) |       |       |       |       |      |
|------------------------|----------------|-------------------|---------------|---------------------------|---------------------|----------------------------|-------|-------|-------|-------|------|
| Emosi negatif          | EN1            | 0.882             | 0.936         | 0.947                     | 0.694               | <.85                       |       |       |       |       |      |
|                        | EN2            | 0.877             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | EN3            | 0.811             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | EN4            | 0.861             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | EN5            | 0.854             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | EN6            | 0.799             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | EN7            | 0.716             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | EN9            | 0.849             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | Gangguan siber | GS1               |               |                           |                     |                            | 0.626 | 0.943 | 0.949 | 0.557 | <.85 |
| GS2                    |                | 0.785             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
| GS3                    |                | 0.675             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
| GS5                    |                | 0.784             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
| GS6                    |                | 0.802             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
| GS7                    |                | 0.676             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
| GS8                    |                | 0.786             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
| GS9                    |                | 0.816             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
| GS10                   |                | 0.758             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
| GS11                   |                | 0.808             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
| GS12                   |                | 0.812             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
| GS13                   |                | 0.670             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
| GS14                   |                | 0.598             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
| GS16                   |                | 0.757             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
| GS17                   |                | 0.796             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
| Kawalan emosi          |                | KE1               | 0.841         | 0.917                     | 0.910               | 0.718                      | <.85  |       |       |       |      |
|                        |                | KE2               | 0.908         |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | KE3            | 0.904             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | KE4            | 0.723             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
| Konflik kerja-keluarga | KK1            | 0.754             | 0.935         | 0.945                     | 0.631               | <.85                       |       |       |       |       |      |
|                        | KK2            | 0.773             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | KK3            | 0.841             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | KK4            | 0.794             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | KK5            | 0.857             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | KK6            | 0.833             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | KK7            | 0.723             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | KK8            | 0.842             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | KK9            | 0.760             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |
|                        | KK10           | 0.752             |               |                           |                     |                            |       |       |       |       |      |

Penilaian model pengukuran dimulakan dengan menentukan sama ada nilai bebanan indikator melebihi 0.70. Kebanyakan item pemboleh ubah kajian melepasi aras yang ditetapkan. Walau bagaimanapun, lima item dalam pemboleh ubah gangguan siber (GS1, GS3, GS4, GS7, GS13, GS14 dan GS15) didapati mempunyai nilai kurang daripada 0.70. Hair et al. (2011) mencadangkan agar item yang mempunyai bebanan indikator kurang daripada 0.70 dikeluarkan daripada model pengukuran sekiranya nilai kebolehpercayaan komposit untuk pemboleh ubah gangguan siber tidak melepasi aras 0.707. Oleh itu, dua item (GS4 dan GS15) dikeluarkan daripada model pengukuran. Nilai kebolehpercayaan komposit bagi pemboleh ubah gangguan siber meningkat kepada 0.949. Hasil dapatan ini juga menyebabkan semua item yang tidak mencapai nilai 0.7 tetapi melebihi 0.4 dikekalkan.

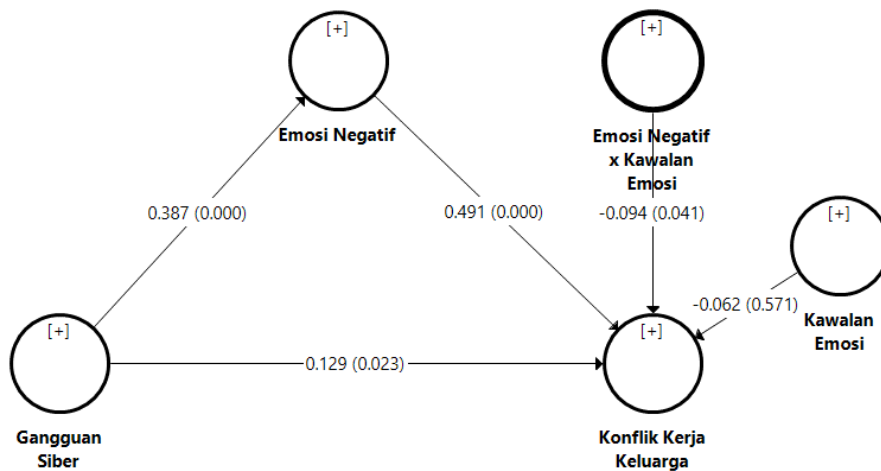
Kebolehpercayaan tekalan dalaman diukur menggunakan dua kaedah. Kaedah pertama melibatkan penentuan nilai alfa Cronbach. Julat nilai alfa Cronbach seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 1 adalah antara 0.917 dan 0.943. Kaedah kedua pula melibatkan penentuan nilai kebolehpercayaan komposit. Julat nilai kebolehpercayaan komposit direkodkan antara 0.910 dan 0.949. Berdasarkan tanda aras 0.70 yang dicadangkan oleh Hair et al. (2017), nilai-nilai yang diperolehi menggunakan dua kaedah ini melepasi tanda aras yang ditetapkan. Oleh itu, model pengukuran kajian mempunyai kebolehpercayaan tekalan dalaman yang baik.

Seterusnya, kesahan tumpu menunjukkan bahawa nilai varian purata diekstrak bagi kesemua pemboleh ubah kajian melepasi tanda aras 0.50 (Hair et al. 2017). Ia membuktikan bahawa model pengukuran ini mempunyai kesahan tumpu yang baik. Begitu juga penilaian kepada nilai kesahan diskriminan mendapati kesemua nilai korelasi HTMT berada pada kedudukan di bawah nilai 0.85. Menurut Henseler et al. (2015), nilai HTMT di bawah 0.85 menunjukkan bahawa model pengukuran mempunyai kesahan diskriminan yang baik.

Oleh kerana model pengukuran kajian telah dikenal pasti mempunyai kebolehpercayaan dan kesahan yang baik, analisis seterusnya menumpukan kepada penilaian model struktur. Empat prosedur di dalam SmartPLS 3.0 (Ringle et al. 2015) digunakan bagi memperolehi nilai parameter model kajian. Prosedur pertama adalah *PLS*

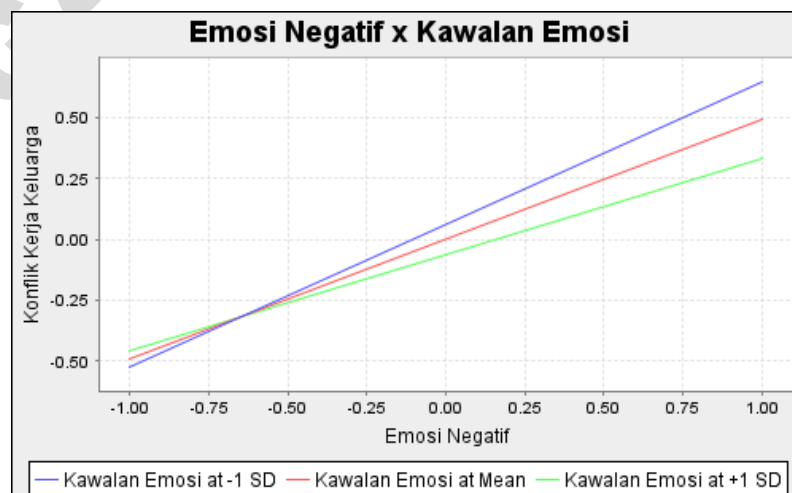
*Algorithm* yang menghasilkan nilai statistik kekolinearitan,  $R^2$  dan saiz efek,  $f^2$ . Dapatan daripada prosedur ini menunjukkan tiada masalah yang wujud berkaitan dengan statistik kekolinearitan kerana nilai tertinggi yang direkodkan adalah 1.202 (gangguan siber). Nilai  $R^2$  adalah 0.150 untuk emosi negatif dan 0.336 untuk konflik kerja-keluarga. Bagi saiz efek, hanya dua pemboleh ubah mempunyai magnitud sederhana, iaitu kesan emosi negatif kepada konflik kerja keluarga ( $f^2 = 0.308$ ), dan kesan gangguan siber kepada emosi negatif ( $f^2 = 0.176$ ).

Prosedur *bootstrapping*, *blindfolding* dan *PLS predict* digunakan bagi menentukan pekali laluan, nilai signifikan, dan nilai peramalan relevan. Rajah 2 menunjukkan keputusan ujian penilaian model struktur kajian. Hubungan gangguan siber terhadap konflik kerja-keluarga adalah signifikan ( $\beta = 0.129, p < 0.05$ ) (H2 disokong). Begitu juga keputusan signifikan diperoleh untuk hubungan antara gangguan siber dan emosi negatif ( $\beta = 0.387, p < 0.00$ ) (H1 disokong) serta hubungan emosi negatif kepada konflik kerja-keluarga ( $\beta = 0.491, p < 0.00$ ) (H3 disokong). Ujian pengantaraan, iaitu penilaian peranan emosi negatif sebagai pengantara dalam hubungan gangguan siber dan konflik kerja-keluarga, menunjukkan terdapat hubungan tidak langsung yang signifikan ( $\beta = 0.190, p < 0.00$ ) (H4 disokong).



RAJAH 2. Nilai koefisien alur, nilai-t, dan nilai *coefficient of determination* ( $R^2$ ).

Kajian ini juga menguji kesan penyederhana kawalan emosi terhadap konflik kerja-keluarga. Keputusan PLS-SEM menunjukkan terdapat hubungan penyederhana yang signifikan dalam kajian ini ( $\beta = -0.094, p < 0.05$ ) (H5 disokong). Rajah 3 menunjukkan keputusan analisis cerun ringkas bagi kesan penyederhana yang menyokong hipotesis. Secara khususnya, konflik kerja-keluarga adalah lebih tinggi dalam kalangan responden yang mempunyai kawalan emosi rendah berbanding dengan responden yang mempunyai kawalan emosi tinggi ketika berhadapan dengan emosi negatif yang tinggi.



RAJAH 3. Keputusan analisis cerun ringkas bagi kesan penyederhanaan



Kesesuaian model ramalan kajian ini juga diuji berdasarkan saranan Hair et al. (2017) dan Shmueli et al. (2019). Hasil dapatan peramalan relevan *Stone-Geisser*  $Q^2$  menunjukkan nilai 0.101 bagi emosi negatif dan 0.207 bagi konflik kerja-keluarga. Begitu juga, nilai peramalan relevan  $PLS_{predict} Q^2$  bagi emosi negatif dan konflik kerja-keluarga melebihi nilai 0, iaitu 0.134 dan 0.097. Maka, dapatan ini menunjukkan bahawa model ini mempunyai peramalan relevan yang baik.

## PERBINCANGAN

Objektif utama kajian ini adalah untuk menguji sejauh mana pekerja yang menjadi mangsa gangguan siber di tempat kerja terkesan dengan emosi negatif, dan seterusnya mencetuskan konflik kerja-keluarga serta sejauh mana kawalan emosi dapat mengurangkan konflik tersebut. Data yang diperolehi daripada 289 responden telah dianalisis dengan menguji kesahan dan kebolehppercayaan pemboleh ubah kajian serta pengujian hipotesis kajian. Hasil kajian menunjukkan bahawa kesemua hipotesis adalah disokong. Hipotesis 1 telah membuktikan secara empirikal bahawa pekerja atau mangsa yang mengalami tekanan dari gangguan siber di tempat kerja akan mengalami emosi negatif. Ini adalah konsisten dengan beberapa kajian terdahulu yang mendapati bahawa, apabila mangsa menghadapi situasi yang negatif seperti penderaan, gangguan, ketidaksopanan dan tindakan agresif, pengalaman tersebut mampu memberi kesan negatif kepada emosi mangsa (Alhujaili & Karwowski 2018; Guo et al. 2018; Naeem et al. 2019; Oh & Farh 2017; Porath & Pearson 2012). Selain itu, kesan dari gangguan siber di tempat kerja juga berupaya mencetuskan konflik kerja-keluarga sama ada secara langsung atau melalui emosi negatif (Hipotesis 2-4) dan menyokong dapatan kajian lepas yang mendapati bahawa ketidaksopanan pelanggan terhadap pekerja (Chi et al. 2016) dan penderaan penyeliaan (Lakshmypriya & Krishna 2016) telah memberi kesan limpahan yang negatif ke atas konflik kerja-keluarga melalui ketegangan dan kebimbangan.

Walaupun penemuan kajian ini adalah konsisten dengan kajian Ferguson (2012) dan Zhou et al. (2019) yang mendapati pekerja yang menjadi mangsa ketidaksopanan pekerja lain di tempat kerja akan mengalami konflik kerja-keluarga, kajian Lim dan Lee (2011) mengutarakan dapatan yang berbeza. Zhou et al. (2019) berpendapat, hal ini berlaku kerana kajian Lim dan Lee (2011) adalah dalam konteks Asia yang mempunyai jarak kuasa tinggi (high power distance). Hasil kajian ini juga dapat menambah maklumat ke dalam khazanah pengetahuan (body of knowledge) bahawa, walaupun konteks kajian adalah Malaysia yang mempunyai jarak kuasa tinggi, tetapi apabila berhadapan dengan gangguan siber sama ada dari rakan sekerja atau penyelia, ia tetap memberi kesan emosi negatif dan konflik kerja-keluarga.

Selain itu, kajian ini juga membuktikan kawalan emosi merupakan salah satu strategi yang digunakan untuk mengatasi tekanan dari gangguan siber kerana ia mampu mengurangkan konflik kerja-keluarga akibat dari emosi negatif (Hipotesis 5). Hasil kajian menunjukkan bahawa pengalaman mangsa gangguan siber berpotensi menyebabkan kemunculan emosi negatif seperti kesedihan, ketakutan, kebimbangan dan kemarahan. Ini akan menyebabkan mangsa lebih terdedah kepada kehilangan sumber daya fizikal, kognitif, masa, tenaga dan kognitif yang menjurus kepada kekurangan sumber untuk memenuhi tuntutan peranan bersama keluarga. Namun demikian, kawalan emosi mampu untuk mengurangkan konflik kerja-keluarga tersebut. Hasil kajian ini konsisten dengan pendapat Gross (2015) yang menyatakan bahawa kawalan emosi adalah sesuatu yang terarah kepada apa yang ingin dirasakan oleh individu. Sebagai contoh, jika pekerja yang menjadi mangsa gangguan siber di tempat kerja berhasrat untuk meningkatkan perasaan bahagia, maka mereka mempunyai motivasi-kendiri untuk bertindak mengikut apa yang dihasratkan dan mampu mengawal emosi dalam meningkatkan kebahagiaan dan mengurangkan kesedihan (Millgram et al. 2020). Perasaan yang diinginkan itu adalah matlamat yang dapat mengubah penilaian terhadap sesuatu situasi negatif dan berjaya mengawal emosi (Gross 2015).

Di samping itu, kajian ini mendapati bahawa kawalan emosi mampu mengawal emosi negatif mangsa akibat dari gangguan siber di tempat kerja dan seterusnya dapat mengurangkan konflik kerja-keluarga. Oleh itu, organisasi perlu memberi sokongan kepada pekerja dan khasnya kepada mangsa, untuk mengatasi emosi negatif yang timbul akibat dari gangguan siber. Sokongan organisasi yang dicadangkan adalah seperti menyediakan latihan untuk meningkatkan kemahiran kawalan emosi atau strategi lain yang dapat mengurangkan emosi negatif dan menyediakan bimbingan, khidmat nasihat atau kaunseling kepada mangsa yang mengalami tekanan emosi supaya mereka dapat kembali tenang dan mampu untuk berfikir secara rasional untuk mengatasi masalah yang timbul. Mengenal pasti proses yang dapat melindungi pekerja dari terdedah kepada situasi negatif di tempat kerja adalah penting dengan mengadakan program intervensi untuk para pekerja yang sedang menghadapi masalah emosi (Kraaij & Garnefski 2019).

## KESIMPULAN

Cyber Security Malaysia (MyCert 2020) melaporkan peningkatan jumlah kes gangguan siber termasuk gangguan siber di tempat kerja dari tahun 2016 sehingga tahun 2020. Memandangkan kadar kelaziman yang semakin tinggi, kajian ini menjurus kepada kesan dan faktor yang dapat meningkatkan atau mengurangkan kesan tersebut untuk lebih memahami fenomena ini. Objektif kajian ini adalah untuk menguji kesan gangguan siber di tempat kerja ke

atas emosi negatif dan konflik kerja-keluarga. Kajian juga menguji sama ada kawalan emosi mampu untuk mengurangkan kesan emosi negatif ke atas konflik kerja-keluarga. Hasil kajian membuktikan secara empirikal bahawa gangguan siber di tempat kerja mampu mendorong konflik kerja-keluarga melalui emosi negatif mangsa dan kajian ini juga mendapati bahawa pekerja yang dapat mengawal emosi mereka mampu mengurangkan konflik tersebut.

Kajian ini dapat menyumbang kepada khazanah pengetahuan dengan memberi beberapa implikasi kepada teori. Kajian ini telah menyatukan dua teori iaitu Teori Penilaian Emosi (Lazarus 1991) dan Teori Kesan Limpahan (Staines 1980) ke dalam Model Penyebab Tekanan (Stressor)-Emosi (Fox & Spector 2006) sebagai pelengkap dalam memberi penjelasan yang lebih menyeluruh tentang bagaimana gangguan siber di tempat kerja boleh menyebabkan emosi negatif kepada mangsa dan seterusnya mencetuskan konflik kerja-keluarga selepas waktu kerja. Secara tidak langsung, hasil kajian turut membuktikan bahawa konteks kajian di Malaysia yang mempunyai jarak kuasa tinggi tidak mengurangkan kesan emosi negatif dan konflik kerja-keluarga seperti yang dinyatakan dalam kajian Zhou et al. (2019). Penemuan ini juga membuktikan kepentingan pekerja untuk mempraktikkan kawalan emosi mereka supaya mereka berupaya mengimbangi tuntutan kerja dan keluarga. Selain itu, hasil kajian juga memberi implikasi praktikal seperti berikut. Kajian ini menunjukkan kesan dari gangguan siber di tempat kerja terhadap konflik kerja-keluarga. Emosi negatif yang terhasil dari gangguan siber di tempat kerja bukan sahaja memudaratkan organisasi seperti penurunan produktiviti tetapi juga melampaui batas sehingga berlakunya konflik kerja-keluarga. Memandangkan konflik kerja-keluarga juga mampu memberi kesan kepada kualiti kehidupan mangsa dan kemudiannya boleh menjejaskan produktiviti pekerja (Amstad et al. 2011), organisasi yang prihatin perlu mempromosikan keseimbangan kerja-kehidupan. Organisasi harus berusaha untuk mengenal pasti bentuk gangguan siber yang berpotensi untuk menggugat persekitaran kerja yang harmoni dan menyediakan program latihan dan intervensi yang relevan bagi mengurangkan gangguan siber tempat kerja, seperti meningkatkan kesedaran dan sensitiviti pekerja terhadap impak gangguan siber di tempat kerja, membudayakan konsep kecerdasan emosi, hormat-menghormati, beretika dan tahu peraturan dan tatasusila di tempat kerja (Osatuke et al. 2009).

Kajian ini tidak terkecuali dari beberapa limitasi kajian yang boleh ditangani oleh kajian masa hadapan berkenaan gangguan siber. Pertama, semua pemboleh ubah diukur dengan laporan-kendiri (*self-report*) oleh responden yang dapat menimbulkan kebimbangan mengenai varian kaedah umum (CMV). Namun demikian, memandangkan kajian ini menggunakan soalan yang berdasarkan pengalaman, persepsi dan perasaan responden, maka kajian ini sukar dinilai jika tidak dijawab oleh responden sendiri. Walau bagaimanapun, kajian masa hadapan boleh mendapatkan data dari pelbagai sumber (menggunakan analisis pelbagai peringkat/*multi-level analysis*) seperti mendapatkan maklum balas dari pasangan responden atau ahli keluarga yang lain berkaitan konflik kerja-keluarga. Kedua, kajian ini hanya memfokus kepada konflik kerja-keluarga sahaja dan tidak secara timbal-balik iaitu konflik keluarga-kerja. Walaupun kajian ini mempunyai alasan yang kukuh untuk menggunakan hubungan satu hala seperti yang disokong oleh beberapa kajian (Raja et al. 2017; Zhou et al. 2019), kajian ini mencadangkan agar kajian masa hadapan menguji konflik dua-hala supaya dapat menilai bagaimana emosi negatif yang terhasil di tempat kerja bukan sahaja memberi kesan kepada konflik kerja-keluarga, tetapi ia berterusan (*spiralling*) kepada konflik keluarga-kerja yang memberi kesan negatif kepada persekitaran kerja. Ketiga, kajian ini memperoleh maklum balas dari 289 orang responden yang terdiri dari pelbagai sektor dan industri yang mempunyai norma sosial dan budaya kerja yang berbeza. Norma sosial dan budaya kerja berpotensi mempengaruhi persepsi pekerja terhadap gangguan siber di tempat kerja (Montgomery et al. 2004). Sebagai contoh, bagi sesetengah organisasi, menulis menggunakan semua huruf besar dan dihitemkan (*bold*) adalah norma yang biasa dalam budaya kerja mereka. Oleh itu, kesan negatif terhadap bentuk gangguan siber tersebut akan berkurangan. Kajian ini mencadangkan kajian masa hadapan agar memberi fokus kepada organisasi yang homogen sahaja seperti organisasi dari industri perkilangan tempatan atau industri perkilangan multi-nasional.

## PENGHARGAAN

Penyelidik ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada Universiti Kebangsaan Malaysia dan Fakulti Ekonomi dan Pengurusan di atas sumber dan sokongan (Geran Inisiatif Penyelidikan GIP: EP-2020-051) yang diberikan bagi menyiapkan kajian ini.

## RUJUKAN

- Alhujaili, A. & Karwowski, W. 2018. Emotional and Stress Responses to Cyberbullying. In *International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics*, 33-43. Springer, Cham.
- Amstad, F.T., Meier, L.L., Fasel, U., Elfering, A. & Semmer, N.K. 2011. A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology* 16: 151-169.

- Anderson, J.C & Gerbing, D.W. 1984. The effect of sampling error on convergence, improper solutions, and goodness-of-fit indices for maximum likelihood confirmatory factor analysis. *Psychometrika* 49: 155-173.
- Anjum, M.A., Liang, D., Durrani, D.K. & Parvez, A. 2020. Workplace mistreatment and emotional exhaustion: The interaction effects of self-compassion. *Current Psychology* 1-12.
- Arnold, K.A., Connelly, C.E., Walsh, M.M. & Martin-Ginis, K.A. 2015. Leadership styles, emotion regulation, and burnout. *Journal of Occupational Health Psychology* 20(4): 481-490.
- Arslan, M. & Roudaki, J. 2019. Examining the Role of Employee Engagement in the Relationship Between Organisational Cynicism and Employee Performance. *International Journal of Sociology and Social Policy* 39(1/2): 118-137.
- Asiah Bidin, Sharifah Nuridah Aishah Syed Nong Mohamad & Akmal Mohamad 2015. Intipan siber: jenayah baru dalam masyarakat kontemporari. *Jurnal Islam dan Masyarakat Kontemporari* 11: 12-25.
- Baker, D, Buoni, N., Fee, M. & Vitale, C. 2011. Social Networking and Its Effects on Companies and Their Employees. *Neumann Business Review*, Spring, 1-14.
- Barsade, S.G. & Gibson, D.E. 2007. Why does affect matter in organizations? *Academy of management perspectives*, 21(1), 36-59.
- Bellini, C.G.P., Miguel M.I.F., Pedro J. de M.J. & Rita de C. de F.P 2016. Self-efficacy and anxiety of digital natives in face of compulsory computer-mediated tasks: A study about digital capabilities and limitations. *Computers in Human Behavior* 59: 49-57.
- Beran, T. & Li, Q 2007. The Relationship between Cyberbullying and School Bullying. *Journal of Student Wellbeing* 1: 15-33.
- Bippus, A.M. & Young, S.L. 2012. Using Appraisal Theory to Predict Emotional and Coping Responses to Hurtful Messages. *An International Journal on Personal Relationships*, 6(2): 176-190.
- Brosch, E., & Binnewies, C. 2018. A Diary Study on Predictors of the Work-life Interface: The Role of Time Pressure, Psychological Climate and Positive Affective States. *Management Review* 29(1): 55-78.
- Bucich, M. & MacCann, C. 2019. Emotional Intelligence and Day-To-Day Emotion Regulation Processes: Examining Motives for Social Sharing. *Personality and Individual Differences* 137: 22-26
- Carlson, D., Ferguson, M., Hunter, E. & Whitten, D. 2012. Abusive supervision and work – family conflict: The path through emotional labor and burnout. *The Leadership Quarterly*, 23(5): 849-859.
- Carlson, D.S., Kacmar, K.M. & Williams, L.J 2000. Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56: 249-276
- Carter, M.A. 2013. Third party observers witnessing cyber bullying on social media sites. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84: 1296-1309.
- Chi, N.W., Yang, J. & Lin. C.Y. 2016. Service workers' chain reactions to daily customer mistreatment: Behavioral linkages, mechanisms, and boundary conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*. 23: 58-70.
- Chin, W.W. & Frye, T. 2003. PLS-Graph-Version 3.0 Soft Modelling Inc. Computer software. Verfügbar unter <http://www.plsgraph.com>.
- Clark, L.A. & Watson, D. 1988. Mood and the mundane: relations between daily life events and self-reported mood. *Journal of personality and social psychology*, 54(2): 296.
- Coyne, I., Farley, S., Axtell, C., Sprigg, C., Best, L. & Kwok, O. 2017. Understanding the relationship between experiencing workplace cyberbullying, employee mental strain and job satisfaction: A disempowerment approach. *The International Journal of Human Resource Management*, 28: 945-972.
- Cross, D., Lester, L. & Barnes, A. 2015. A longitudinal study of the social and emotional predictors and consequences of cyber and traditional bullying victimization. *International Journal Public Health* 60(2): 207-217.
- Demsky, C.A., Ellis, A.M. & Fritz, C. 2014. Shrugging It Off: Does Psychological Detachment From Work Mediate the Relationship Between Workplace Aggression and Work-Family Conflict? *Journal of Occupational Health Psychology* 19(2): 195-205
- Estévez, E., Estévez, J.F., Segura, L. & Suárez, C. 2019. The Influence of Bullying and Cyberbullying in the Psychological Adjustment of Victims and Aggressors in Adolescence. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 16: 2080
- Estévez, J.F., Cañas, E. & Estévez, E. 2020. The Impact of Cybervictimization on Psychological Adjustment in Adolescence: Analyzing the Role of Emotional Intelligence. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17: 3693.
- Farley, S., Coyne, I., Axtell, C. & Sprigg, C. 2016. Design, development and validation of a workplace cyberbullying measure, the WCM. *Work & Stress*, 30: 293-317.
- Ferguson, M. 2012. You cannot leave it at the office: Spillover and crossover of coworker incivility. *Journal of Organizational Behavior* 33(4): 571-588.
- Fernandez, G.C.M., Felix, R.E.M. & Ruiz, O.R. 2015. Explicative factors of face-to-face harassment and cyberbullying in a sample of primary students. *Psicothema*. 27(4): 347- 353.

- Ferris, G.R., Liden, R.C., Timothy, P., Summers, J.K., Basik, K.J. & Buckley, M.R. 2009. Relationships at work: Toward a multidimensional conceptualization of dyadic work relationships. *Journal of Management*, 1–25.
- Fox, S. & Spector, P.E. 2006. The many roles of control in a stressor-emotion theory of counterproductive work behavior. *Research in Occupational Stress and Well-being*, 5: 171-201.
- Frone, M.R., Barnes, G.M. & Farrell, M.P. 1994. Relationship of work-family conflict to substance use among employed mothers: The role of negative affect. *Journal of Marriage and the Family*, 1019-1030.
- García-Sancho, E., Salguero, J.M. & Fernandez-Berrocal, P. 2017. Ability emotional intelligence and its relation to aggression across time and age groups. *Scandinavian Journal of Psychology*, 58: 43–51.
- Gardner, D., O’Driscoll, M., Cooper-Thomas, H.D., Roche, M., Bentley, T., Catley, B., Teo, S.T. & Trenberth, L. 2016. Predictors of workplace bullying and cyber-bullying in New Zealand. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13: 448-462
- Grandey, A.A. & Krannitz, M.A. 2016. *Emotion Regulation at Work and at Home*. In Allen T.D. & Eby L.T (Eds), *The Oxford Handbook of Work and Family*, Publication Oxford Handbooks Online
- Greenhaus, J.H. & Beutell, N.J. 1985. Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review* 10(1): 76-88.
- Gross, J. 1998. The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology* 2: 271-299.
- Gross, J. 2015. Emotion Regulation: Current Status and Future Prospects, *Psychological Inquiry*, 26(1): 1-26.
- Gross, J.J. 2002. Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology* 39(3): 281-291.
- Guo, L., Decoster, S., Babalola, M.T., De Schutter, L., Garba, O.A. & Riisla, K. 2018. Authoritarian leadership and employee creativity: The moderating role of psychological capital and the mediating role of fear and defensive silence. *Journal of Business Research* 92: 219–230.
- Hair, J. F., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. 2011. PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing theory and Practice*, 19(2): 139-152.
- Hair, J., Hult, G.T.M., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. 2017. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2nd. Ed. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Henseler, J., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. 2015. A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science* 43(1): 115-135.
- Hershcovis, M.S. 2011. “Incivility, social undermining, bullying... oh my!”: A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of organizational behavior* 32(3), 499-519.
- Hu, X., Ma, A. & Peng, T. 2021. The influence mechanism of job crafting on work-family enrichment: Modeling positive emotion as a mediator. *Academic Journal of Business & Management*, 3(3).
- Hwang, E. & Yu, Y. 2021. Effect of Sleep Quality and Depression on Married Female Nurses’ Work-Family Conflict. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18(15), 7838.
- Ilies, R., Schwind, K.M., Wagner, D.T., Johnson, M.D., DeRue, D.S. & Ilgen, D.R. 2007. When can employees have a family life? The effects of daily workload and affect on work-family conflict and social behaviors at home. *Journal of applied psychology*, 92(5): 1368.
- Judge, T.A. & Ilies, R. 2004. Affect and job satisfaction: A study of their relationship at work and at home. *Journal of Applied Psychology* 89, 661– 673
- Kopecky, K. & Sztokowski, R. 2017. Cyberbullying, cyber aggression and their impact on the victim – the teacher. *Telematics and Informatics*, 34(2): 506–517.
- Kraaij, V. & Garnefski, N. 2019. The behavioral emotion regulation questionnaire: Development, psychometric properties and relationships with emotional problems and the cognitive emotion regulation questionnaire. *Personality and Individual Differences*, 137: 56–61
- Lakshmypriya K., & Krishna, R.G. 2016. Work Life Balance and Implication of Spill Over Theory – A Study on Women Entrepreneurs. *1-Day National Conference on “Innovation for Growth, Sustainability, Inclusion and Preservation”*, 76.
- Lazarus, R.S. 1991. *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Leung, L. 2011. Effects of ICT connectedness, permeability, flexibility, and negative spillovers on burnout and job and family satisfaction. *Human Technology*, 7: 250–267.
- Lim, S. & Lee, A. 2011. Work and nonwork outcomes of workplace incivility: Does family support help? *Journal of Occupational Health Psychology*, 16: 95–111
- Livingston, B.A. & Judge, T.A. 2008. Emotional responses to work-family conflict: An examination of gender role orientation among working men and women. *Journal of Applied Psychology*, 93: 207–216.
- MacDermid, S.M., Seery, B.L. & Weiss, H M. 2002. *An emotional examination of the work-family interface*. In Lord, R., Klimoski, R. & Kanfer, R. (Eds.), *Emotions in the workplace: Understanding the structure and role of emotions in organizational behavior* (pp. 402–427). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

- Mahdi, S., Ibrahim, M. & Armia, S. 2018. The Role of Negative Emotions on the Relationship of Job Stress and Counterproductive Work Behavior (Research on Public Senior High School Teachers). *International Journal of Asian Social Science*, 8(2), 77-84.
- MCMC-Malaysian Communication and Multimedia Commission 2020. *Internet Users Survey 2020*: MCMC-Cyberjaya, Selangor.
- Merdiaty, N., Aldrin, N. & Runtu, D.Y. 2019. Role of servant leadership on quality of work-life (QWL) and work conflict with adversity quotient as mediator. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 8(6): 88-95.
- Mesurado B, Vidal E.M. & Mestre A.L. 2018. Negative emotions and behaviour: The role of regulatory emotional self-efficacy. *Journal of Adolescence*, 64: 62–71.
- Millgram, Y., Sheppes, G., Kalokerinos, E.K., Kuppens, P. & Tamir, M. 2020. Do the ends dictate the means in emotion regulation? *Journal of Experimental Psychology: General*.
- Montgomery, K., Kane, K. & Vance, C.M. 2004. Accounting for Differences in Norms of Respect - A Study of Assessments of Incivility Through the Lenses of Race and Gender. *Group & Organization Management*, 29(2): 248-268.
- MyCert 2020. Malaysian Computer Emergency Response Team
- Nacem, M., Weng, Q., Ali, A. & Hameed, Z. 2020. Linking family incivility to workplace Incivility: Mediating role of negative emotions and moderating role of self-efficacy for emotional regulation. *Asian Journal of Social Psychology* 23(1): 69-81.
- Naragon-Gainey, K., McMahon, T.P. & Chacko, T.P. 2017. The structure of common emotion regulation strategies: A meta-analytic examination. *Psychological Bulletin* 143: 384-427.
- Nejad, M.K., Karami, A., Moazedian, A. & Sedagha, M. 2019. Compilation of the Structural Model of Psychological Well-Being Based on Optimism, Vitality and Positive Thinking with Mediation of Emotional Regulation. *International Journal of Hospital Research* 8(1)
- Nielsen, M.B., Lars G. & Ståle E. 2017. Exposure to workplace harassment and the Five Factor Model of personality: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 104: 195–206.
- Oh, J.K., & Farh, C.I.C. 2017. An emotional process theory of how subordinates appraise, experience, and respond to abusive supervision over time. *Academy of Management Review* 42: 207–232.
- Osatuke, K., Moore, S.C., Ward, C., Dyrenforth, S.R. & Belton, L. 2009. Civility, respect, engagement in the workforce (CREW) nationwide organization development intervention at Veterans' Health Administration. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 45: 384–410
- Park, Y., Fritz, C. & Jex, S.M. 2015. Daily Cyber Incivility and Distress: The Moderating Roles of Resources at Work and Home. *Journal Management*. Advance online publication. doi.org/10.1177/0149206315576796.
- Pattusamy, M. & Jacob, J. 2015. Testing the mediation of work–family balance in the relationship between work–family conflict and job and family satisfaction. *South African Journal of Psychology*, 46.
- Porath, C. L. & Pearson, C. M. 2012. Emotional and behavioral responses to workplace incivility and the impact of hierarchical status. *Journal of Applied Social Psychology* 42(S1): E326–E357.
- Raja, U., Javed, Y. & Abbas, M. 2017. A time lagged study of burnout as a mediator in the relationship between workplace bullying and work–family conflict. *International Journal of Stress Management*, 25: 377–390
- Reizer, A. 2019. Bringing self-kindness into the workplace: Exploring the mediating role of self-compassion in the associations between attachment and organizational outcomes. *Frontiers in Psychology* 10: 1148.
- Ringle, C. M., Wende, S., and Becker, J.-M. 2015. "SmartPLS 3." Boenningstedt: SmartPLS GmbH, <http://www.smartpls.com>
- Salanova, M., Llorens, S. & Schaufeli, W.B. 2011. “Yes, I can, I feel good, and I just do it!” On gain cycles and spirals of efficacy beliefs, affect, and engagement. *Applied Psychology*, 60(2): 255-285.
- Sarstedt, M., Hair Jr, J.F., Cheah, J.H., Becker, J.M. & Ringle, C.M. 2019. How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM. *Australasian Marketing Journal* 27(3): 197-211.
- Shmueli, G., Sarstedt, M., Hair, J.F., Cheah, J.H., Ting, H., Vaithilingam, S. & Ringle, C.M. 2019. Predictive model assessment in PLS-SEM: guidelines for using PLSpredict. *European Journal of Marketing*, 53(11): 2322-2347
- Spector P.E., Fox, S., Penny, L.M., Bruuresema, K., Goh, A. & Kessler, S. 2005. The dimensionality of counterproductivity: Are the counterproductive behaviors create equal? *Journal of Vocational Behavior*, 68: 446-460.
- Staines, G.L. 1980. Spillover versus compensation: a review of the literature on the relationships between work and nonwork. *Human Relations*, 33: 111-129.
- Statistik Pekerjaan dan Perburuhan Siri 30 Bilangan 4/2021, Kementerian Sumber Manusia, Malaysia.
- Symons, M., Di Carlo, H. & Caboral-Stevens, M. 2020. Workplace cyberbullying exposed: A concept analysis. *Nursing Forum*, 1-10.

- Takahashi, A.R.W., Lourenço, M.L., Sander, J.A. & da Silva Souza, C.P. 2014. Competence development and work-family conflict: Professors and gender. *Gender in Management: An International Journal*, 29(4): 210–228.
- Tan, M. 2020. *Contributing Factors of Workplace Harassment in the California Public Sector*. Thesis Master of Public Administration in Public Sector Management and Leadership, California State University.
- Tenenhaus, M., Esposito Vinzi, V., Chatelin, Y.M. & Lauro, C. 2005. PLS path modeling. *Computational Statistics & Data Analysis* 48(1): 159–205.
- Tenório, N. & Bjørn, P. 2019. Online harassment in the workplace: The role of technology in labour law disputes. *Computer Supported Cooperative Work: CSCW: An International Journal*, 28(3–4): 293–315.
- Thorvaldsen, S., Stenseth, A.M, Gunstein, E. & Pettersen, G. & Rønning, J.A. 2016. *Cyber Harassment and Quality of Life*. In Elstad, E, Digital Expectations and Experiences in Education, 163-182. Sense Publisher: Rotterdam.
- Troth, A.C., Lawrence, S.A., Jordan, P.J. & Ashkanasy, N.M. 2018. Interpersonal Emotion Regulation in the Workplace: A Conceptual and Operational Review and Future Research Agenda. *International Journal of Management Reviews* 20(2): 523–543.
- Tugade, M.M., & Fredrickson, B.L. 2004. Resilient Individuals Use Positive Emotions to Bounce Back from Negative Emotional Experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86(2): 320–333.
- Udo, G.G. & Bagchi, K.K. 2020. Using Personal Norm Model to Explain Cyber-Harassment Intention and Behavior. *Issues in Information Systems* 21(4): 36–41.
- Wang, M., Liu, S., Zhan, Y. & Shi, J. 2010. Daily work–family conflict and alcohol use: Testing the cross-level moderation effects of peer drinking norms and social support. *The Journal of Applied Psychology* 95: 377–386.
- Watson, D., Clark, L.A. & Tellegen, A. 1988. Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54 (6): 1063-1070
- Weiss, H.M. & Cropanzano, R. 1996. Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1–74.
- Wolf, E J., Harrington, K.M., Clark, S.L. & Miller, M. W. 2013. Sample Size Requirements for Structural Equation Models: An Evaluation of Power, Bias, and Solution Propriety. *Educational and Psychological Measurement*. doi:10.1177/0013164413495237
- Wong, C. & Law, K.S. 2002. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13: 243– 274.
- Zhang, M. & Geng, R. 2020. Empowerment in service recovery: the role of self-regulation process of frontline employee. *Management Decision*, 58(5): 828-843.
- Zhou, Z.E., Meier, L.L. & Spector, P.E. 2019. The spillover effects of coworker, supervisor, and outsider workplace incivility on work-to-family conflict: A weekly diary design. *Journal of Organizational Behaviour*, 1–13.
- Zych, I., Baldry, A.C., Farrington, D.P. & Llorent, V.J. 2019. Are children involved in cyberbullying low on empathy? A systematic review and meta-analysis of research on empathy versus different cyberbullying roles. *Aggression and Violent Behavior*, 45: 83-97.

Roshayati Abdul Hamid (penulis koresponden)  
 Fakultas Ekonomi dan Pengurusan  
 Universiti Kebangsaan Malaysia  
 43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA.  
 E-Mail: wanrose@ukm.edu.my

Ida Rosnita Ismail  
 UKM-Graduate School of Business  
 Universiti Kebangsaan Malaysia  
 43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA.  
 E-Mail: idarosnita@ukm.edu.my

Md Daud Ismail  
 Fakultas Ekonomi dan Pengurusan  
 Universiti Kebangsaan Malaysia  
 43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA.  
 E-Mail: mddaud@ukm.edu.my