
Gangguan Siber dan Konflik Kerja Keluarga: Disederhanakan Oleh *Burnout*

Sabariah binti Johari¹, Mazriana binti Ashari², Hasbullah bin Ibrahim@Ab Rahman³

^{1,2,3} Department of Commerce, Politeknik METrO Kuala Lumpur, Malaysia

E-mail: sabariah@pmkl.edu.my

E-mail: mazriana@pmkl.edu.my

E-mail: hasbullah@pmkl.edu.my

Abstract

Penggunaan internet menjadi satu keutamaan dan keperluan kepada masyarakat di seluruh dunia masakini. Ketika teknologi internet semakin maju, media sosial pun ikut membangun dengan pesat. Media sosial bukan sahaja di ungguli oleh golongan remaja, dewasa dan warga tua, malah anak-anak juga telah didedahkan dengan media sosial oleh ibu bapa mereka. Kewujudan media sosial ini bukan sahaja memberi kesan yang positif dalam jaringan komunikasi, tetapi ianya telah membuka ruang yang luas terhadap kesan negatif. Gangguan siber merupakan tingkah laku negatif melalui media sosial. Ianya adalah satu bentuk pencerobohan secara psikologi yang dilakukan oleh pelaku kepada mangsa dan boleh menyebabkan penularan yang lebih luas di alam maya. Gangguan siber mampu memberi kesan negatif di tempat kerja yang mengundang kepada pelbagai permasalahan dalam waktu bekerja. Namun, masih kurang penyelidikan yang mengkaji tentang kesan gangguan siber di tempat kerja yang mempengaruhi situasi diluar waktu bekerja iaitu waktu bersama keluarga; konflik kerja-keluarga. Kajian ini menggunakan Teori Pemulihan Sumber (*Coservation of Resources Theory*) kerana menurut teori ini “kejadian yang kritikal” (*critical events*) berupaya menyuntik ketegangan dan ancaman untuk kehilangan sumber iaitu kualiti hubungan keluarga. Kajian ini juga diteruskan dengan menguji perbezaan individu apabila berhadapan dengan situasi gangguan siber. Perbezaan individu yang diuji adalah tahap burnout individu sebagai pembolehubah penyederhana. Beberapa cadangan kajian telah diutarakan berkaitan kecenderungan pengaruh gangguan siber ke atas hubungan kerja-keluarga.

Kata kunci : *Gangguan Siber, Konflik Kerja-Keluarga, Burnout*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah memberi impak yang maksimum kepada perubahan cara manusia berkomunikasi. Teknologi internet yang terhasil daripada perkembangan teknologi merupakan satu pengantara komunikasi yang paling utama dan amat diperlukan oleh masyarakat di seluruh dunia [1]. Ketika teknologi internet semakin maju, media sosial pun turut membangun dengan pesat. Penggunaan media sosial bukan sahaja di ungguli oleh golongan remaja, dewasa dan warga tua, malah anak-anak juga telah didedahkan dengan media sosial oleh ibu bapa mereka. Malah, penggunaan media sosial juga tiada batasan tempat dan waktu.

Media sosial telah menjadi alat perhubungan, dapat memberi pelbagai maklumat dan manfaat kepada perhubungan di antara individu dan juga organisasi. Pada masa sekarang, tiada lagi kekangan untuk berkomunikasi sesama rakan sekerja di dalam dan di luar negara [2] [3]. Kewujudan rangkaian media sosial ini juga dapat memudahkan majikan dan

pekerja berkongsi maklumat [4], mengekalkan hubungan di antara para pelanggan [5] dan mudah untuk mencari pelbagai maklumat di laman sesawang serta meraih sokongan sosial [6]. Gangguan siber merupakan tingkah laku negatif dan satu bentuk pencerobohan secara psikologi yang dilakukan oleh pelaku kepada mangsa melalui komunikasi elektronik dan melibatkan hubungan dalam rangkaian yang lebih luas di alam maya. Gangguan siber menyebabkan lebih ramai orang mengetahui apa yang terjadi kepada pemangsa berbanding gangguan tradisional di mana orang yang berada di tempat kejadian sahaja yang mengetahui kejadian tersebut. Gangguan siber mendatangkan kesan yang lebih teruk kepada pemangsa [6] [7] [8] [9]. Antara bentuk gangguan siber ialah tingkah laku yang berbentuk penghantaran mesej jahat atau ancaman melalui media sosial, perkongsian imej atau mesej orang lain tanpa kebenaran, pemuluan dan penghinaan secara sengaja di dalam talian serta berpura-pura menjadi

orang lain untuk menyakiti atau memalukan mangsa [10] [11].

II. ULASAN KAJIAN LEPAS

A. Gangguan Siber

Gangguan siber boleh berlaku pada bila-bila masa, di mana jua dan kepada sesiapa sahaja tanpa mengira usia, jantina atau status pemangsa. Di awal fenomena gangguan melalui media sosial, kajian banyak dilakukan dalam konteks pelajar sekolah dan institusi pengajian tinggi yang juga disebut sebagai siber buli [3] [12] [13]. Kajian mengenai gangguan siber di tempat kerja masih sedikit [14] [15] [16] kerana pengkaji beranggapan bahawa seorang pekerja yang sudah mempunyai akal yang panjang tidak mudah terjebak dengan masalah gangguan siber [3][7][12] [17].

Namun, sejak kebelakangan ini kajian rancak dijalankan dalam konteks tempat kerja yang lebih dikenali sebagai gangguan siber. Menurut beberapa kajian terdahulu perbezaan di antara terma gangguan siber dan siber buli ialah umur pemangsa-pelaku dimana siber buli adalah dalam kalangan mereka yang dibawah umur atau masih belajar [7] [13] [17] [18]. Kajian lepas juga sudah menjurus kepada pemerhatian gangguan siber di tempat kerja, Dimana kesannya lebih teruk berbanding gangguan secara tradisional [15]. Gangguan siber ditenpat kerja dianggap sebagai ancaman kepada keseimbangan antara mengurus emosi ditenpat kerja dan emosi apabila pulang ke rumah untuk urusan rumah tangga. Ianya memberi kesan kepada organisasi, diri pekerja, orang di sekeliling [19] serta keluarga. Mangsa yang diganggu sering merasa sedih, murung, bimbang, takut dan marah serta bertingkah laku negative seperti kerap ponteng kerja, rasa tidak puas hati terhadap rakan atau penyelia [14] serta terjebak dengan konflik sesama pekerja dan memberi kesan kepada kecekapan organisasi.

B. Gangguan Siber dan Konflik Kerja Keluarga

Seiring dengan kemajuan dunia, pekerjaan menjadi satu cabaran yang memerlukan individu mengimbangi masa dan tenaga bagi memenuhi keperluan kerja dan keluarga [20] [21]. Kerja dan keluarga adalah dua komponen utama dan penting dalam kehidupan orang dewasa [22]. Boleh dikatakan hampir seluruh warga kerja sedang atau pernah mengalami konflik kerja-keluarga dan keluarga-kerja [21]. Keseimbangan kerja dan kehidupan yang lebih baik dapat menggalakkan pekerja untuk memberikan impak prestasi terbaik kepada organisasi dan institusi keluarga mereka.

Kajian oleh [23] telah membahagikan konflik kerja-keluarga kepada tiga dimensi iaitu berdasarkan masa, ketegangan dan tingkah laku [20]. Hampir kesemua penyelidik lepas menggunakan ketiga-tiga dimensi ini di dalam kajian mereka [22]. Penerangan yang lebih jelas bagi maksud ketiga-tiga dimensi tersebut adalah seperti berikut:

i. Dimensi berdasarkan masa.

Dimensi ini dilihat melalui dua aspek iaitu aspek pekerjaan seperti bilangan jam bekerja, kelenturan jadual bekerja dan tahap penglibatan serta tanggungjawab yang diberikan kepada pekerjaannya. Manakala dari aspek keluarga pula, ianya dilihat dari sudut pembahagian masa dalam urusan penjagaan anak-anak, kerja rumah dan hubungan bersama pasangan.

ii. Dimensi berasaskan ketegangan.

Dalam aspek pekerjaan, dimensi ini dilihat kepada tanggungjawab dan faktor lain ditenpat kerja yang memberikan kesan keletihan, kepenatan dan kecelaruan emosi.

Penglibatan lebih kepada kerja di rumah, kurang sokongan daripada pasangan dan faktor dalaman keluarga yang lain merupakan ketegangan dalam aspek keluarga yang mengganggu peranan di tempat kerja.

iii. Dimensi berdasarkan tingkah laku.

Prestasi peribadi yang diluar jangkaan sama ada di tempat kerja atau di rumah yang diinginkan tetapi tidak tercapai.

Gangguan siber mampu memberi kesan yang negatif kepada keletihan fizikal dan emosi, kecelaruan emosi dan ketegangan mental [15]. Selain itu, [24] melalui kajiannya menyatakan bahawa gangguan siber turut menyebabkan terjadinya gangguan identiti yang mengakibatkan seseorang mengalami dua identiti di mana apabila di tempat kerja dia berpura-pura baik di hadapan rakan sekerja tetapi di belakang rakan tersebut, beliau sering melakukan gangguan tanpa henti di laman sosial. Akibat yang paling serius kebelakangan ini adalah apabila berlaku tekanan dan kemurungan yang tinggi, menyebabkan seseorang itu sanggup untuk membunuh diri [25].

C. Gangguan Siber

Burnout merupakan salah satu topik yang sering menjadi perhatian para penyelidik [26]. Burnout dianggap sebagai salah satu kajian yang penting apabila terdapat bukti daripada kajian lepas yang mendapati pekerja merasakan suasana bekerja

adalah tempat di mana pelbagai emosi boleh terbentuk [27]. Burnout adalah satu keadaan di mana seseorang mengalami masalah psikologi seperti keletihan emosi, tekanan emosi, menjadi cepat marah dan interpersonal kronik [28]. Individu yang mengalami burnout juga berasa kehilangan motivasi diri [26] akibat daripada kesukaran untuk menguruskan kehidupan seharian sama ada di tempat kerja ataupun di rumah dalam keadaan yang berlarutan agak lama [29].

Terdapat tiga dimensi utama yang sering di gunakan oleh penyelidik apabila mengkonseptualisasikan burnout iaitu keletihan emosi, depersonalisasi dan penurunan pencapaian peribadi [30]. Keletihan emosi terjadi apabila seseorang telah kehabisan tenaga yang menyebabkan dia tidak mampu untuk melakukan aktiviti yang seterusnya. Depersonalisasi atau dikenali sebagai penguduran interpersonal apabila perasaan dan sikap sinis rakan sekerja terhadap pekerja lain yang telah menunjukkan sikap ambil berat. Manakala, penurunan pencapaian diri pula terjadi apabila tahap kepuasan semakin berkurang. Sebagai contoh, selalunya pekerja akan meletakkan pencapaian yang tinggi untuk sesuatu tugas, tetapi apabila berlaku burnout pekerja tersebut tidak lagi ambil peduli lagi tentang pencapaiannya [30]. Namun, ada juga penyelidik yang menggunakan dimensi yang berbeza iaitu keletihan emosi, keletihan fizikal dan keletihan kognitif [26] serta tidak efektif [31].

Burnout Sebagai Pembolehubah Penyerderhana (Moderator)

Pembolehubah penyerdahana (moderator) membawa maksud pembolehubah yang memberi kesan kepada pembolehubah tidak bersandar dan bersandar. Pembolehubah ini juga dikategorikan sebagai kekuatan sesuatu hubungan di antara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar. Dalam kajian ini, penyelidik ingin menguji sama ada ketegangan yang diakibatkan oleh gangguan siber boleh menjadi lebih serius dengan kehadiran burnout. Burnout dianggap sebagai respon individu terhadap tekanan sama ada di tempat kerja [29] [30] ataupun dalam masalah kekeluargaan [32].

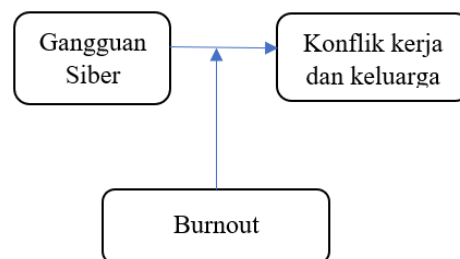
Salah satu faktor yang mengundang burnout dalam kalangan pekerja adalah pengawalan emosi individu di tempat kerja. Kegagalan mengawal emosi ini dapat dikaitkan dengan situasi apabila ketegangan berlaku berpunca dari gangguan siber [33]. Individu yang mudah terdedah kepada burnout biasanya mengalami kesukaran untuk berhadapan dengan apa-apa masalah dan berupaya meningkatkan lagi

tindak balas negatif kepada keadaan yang menyebabkan tekanan itu berlaku [34] [35].

Kajian daripada [35] menyatakan dalam kajiannya bahawa burnout akan mendatangkan kesan yang buruk kepada tempat kerja dan turut sama mendatangkan kesan kepada kehidupan di rumah. Dalam mengimbangi kerja dan keluarga pada masa kini adalah sangat susah kerana kedua-dua domain memerlukan tanggungjawab yang berat. Keadaan kerja yang membebankan di tambah dengan suasana di rumah akan menambahkan lagi bebanan kepada individu tersebut. Tekanan yang terlampau menyebabkan individu tidak dapat berfikir dengan baik dan akan membuat keputusan dengan tergesa-gesa yang memberi kesan buruk bukan sahaja kepada diri sendiri tetapi kepada pekerjaan dan keluarga [27][29][36] [37].

III. RANGKA KAJIAN

Berdasarkan bukti empirikal daripada beberapa ulasan kajian lepas mengenai gangguan siber, kajian ini telah membangunkan rangkakerja berikut untuk menguji sejauh mana gangguan siber memberi impak yang negatif terhadap hubungan kerja-keluarga dan sebaliknya. Seterusnya, kajian ini juga akan menguji peranan burnout sebagai pemboleh penyerderhana terhadap hubungan di atas.



Rajah 1: Hubungan diantara gangguan siber dan konflik kerja-keluarga. *Burnout* berperanan sebagai pembolehubah penyerderhana.

IV. METODOLOGI KAJIAN

Metodologi kajian merupakan kaedah dan teknik reka bentuk, mengumpul dan menganalisis data supaya dapat menghasilkan bukti yang boleh menyokong sesuatu kajian. Bab ini juga menerangkan tentang sesuatu masalah kaedah kajian yang akan dikaji dan pemilihan teknik yang akan digunakan. Tujuan metodologi ialah untuk membantu memahami dengan lebih terperinci tentang pengaplikasian kaedah dengan memberi penerangan setiap proses yang berlaku.

Terdapat dua kaedah paradigm yang sering digunakan oleh penyelidik iaitu positivism dan interpretivisme. Kajian kuantitatif lebih kepada positivism yang akan menguji teori dan hipotesis

kajian. Selain itu, pengukuran penyelidikan yang dijalankan lebih kepada pengukuran objektif yang dapat dilihat. Manakala, kajian kualitatif menggunakan kaedah interpretivisme. Interpretivisme ialah penyelidikan akan memahami realiti pengalaman manusia berdasarkan kehidupan mereka sendiri. Pengukuran kajian juga lebih kepada subjektif di mana penyelidik mampu menginterpretasi kepelbagaian makna dan bersifat relatif (cara yang berbeza) bergantung kepada setiap individu yang berbeza [38] [39].

Oleh itu, dalam kajian ini positivisme di pilih sebagai kaedah kajian. Paradigma Positivisme biasanya digunakan dalam kajian pengurusan dan sains sosial yang menggunakan kaedah saintifik untuk pertanyaan dan penjelasan dunia sosial dan kejadian sosial [40]. Sebab mengapa kajian ini memilih kaedah kuantitatif dan penyelidikan positivisme bagi membuat perbezaan yang jelas antara sebab dan perasaan [41]. Dalam pada itu, deduktif berguna untuk menguji teori yang menggunakan data empirikal dari sampel yang munasabah yang akan menjadikan kemungkinan penemuan generalisasi [40].

Berdasarkan perbincangan di atas, kajian ini akan mengikuti pendekatan positivisme yang menggunakan pemikiran deduktif apabila kajian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara pemboleh ubah utama dan seterusnya menyokong atau menolak hipotesis yang dirumuskan untuk kajian tersebut.

V. DATA DAN PERSAMPELAN

Sasaran populasi untuk kajian ini terdiri daripada individu yang berumur 18 tahun ke atas, bekerja dan menetap di. Memandangkan kajian ini akan mengkaji konflik yang berlaku antara kerja dan keluarga, adalah penting bahawa responden yang akan menjawab soal selidik ini, ialah lelaki atau perempuan yang sudah berkahwin dan juga sudah bekerja. Ini kerana jika responden diambil daripada kalangan yang tidak bekerja tetapi sudah berkahwin akan menyebabkan borang soal selidik menjadi tidak sah.

Kajian ini memilih Ipoh sebagai kawasan kajian kerana Ipoh disenaraikan sebagai salah satu bandaraya terbesar di Malaysia. Seiring dengan kemajuan yang berlaku di Kuala Lumpur, terdapat banyak syarikat swasta dan jabatan kerajaan dibina di Ipoh Perak. Selain itu, Ipoh dipilih sebagai kawasan kajian kerana menurut CyberSecurity Malaysia, Ipoh mencatat sebagai kes penipuan siber antara laporan tertinggi yang diterima dalam tempoh empat bulan pertama tahun ini. CyberSecurity Malaysia juga menyatakan bahawa gangguan siber merupakan kes ketiga tertinggi yang akan

menyebabkan susulan lanjut dilakukan bagi mengambil tindakan selanjutnya.

Kajian ini menggunakan bukan kebarangkalian (*non-probability sampling*) untuk prosedur pensampelan ini. Persampelan bukan kebarangkalian adalah teknik pensampelan di mana sampel dikumpulkan dalam proses yang tidak memberikan kepada semua populasi untuk menjawab. Di bawah teknik ini, tiada surat yang perlu dilampirkan kepada unit populasi dan pemilihan dibuat bergantung pada penilaian subjektif penyelidik [42]. Teknik ini juga dapat mengurangkan anggaran masa dan tenaga kerja.

Gangguan siber merupakan tindakan negatif yang boleh berlaku kepada semua unit populasi maka jenis persampelan bukan kebarangkalian adalah menggunakan kaedah persampelan mudah (*convenience sampling*). Di bawah persampelan mudah (*convenience sampling*) penyelidik memilih mana-mana subjek yang ditemuinya, yang paling dekat dengannya. Pemilihan tidak dibuat secara sengaja, kerana pengkaji tidak dapat menganggarkan ralat persampelan kerana prosedur persampelan mudah (*convenience sampling*) bukan merupakan persampelan rawak [43] [44].

VI. ANALISIS DATA

Data kajian dianalisis menggunakan statistik deskriptif iaitu untuk mengkaji profil responden kajian yang menggunakan perisian IBM SPSS 25.0. Manakala statistik inferensi digunakan untuk menguji hipotesis kajian dengan menggunakan teknik analisis lanjutan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui perisian SmartPLS 3.0.

A. Penggunaan SPSS untuk analisis deskriptif

SPSS bermaksud Pakej Statistik untuk Sains Sosial. Program ini boleh digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan dari tinjauan, ujian, pemerhatian, dan lain-lain. Antara ciri-cirinya ialah modul untuk analisis data statistik. Ini termasuk statistik deskriptif seperti analisis varians (ANOVA), analisis faktor, analisis kluster, dan analisis data kategori [43]. Kajian ini menggunakan program SPSS untuk menjalankan analisis data deskriptif. Statistik deskriptif biasanya digunakan untuk meringkaskan kekerapan data atau ukuran kecenderungan pusat (min, median dan mod).

B. Analisis Data Menggunakan Pakej SmartPLS Versi 3.0

Model persamaan struktural mengandungi dua komponen penting iaitu model pengukuran dan model struktural. Model pengukuran dibentuk oleh pemboleh ubah tidak diperhatikan dan

pembolehubah diperhatikan. Sebaliknya, model struktural menerangkan perhubungan di antara pemboleh-ubah diperhatikan [45] [46]. Pemboleh-ubah tidak diperhatikan terdiri daripada item-item soal-selidik. Oleh itu, pengkaji harus memastikan bahawa item-item yang akan digunakan dalam kajian mempunyai tahap kebolehpercayaan yang tinggi, kerana ianya akan mempengaruhi keputusan analisis model persamaan struktural [45] [46].

C. Analisis Model Pengukuran

Sebelum menguji model-model kajian, analisis kesepadanan model pengukuran dengan data kajian akan ditentukan dengan melaksanakan analisis pengesahan faktor. Pengkaji perlu memastikan bahawa item-item soal selidik yang mewakili setiap konstruk dalam model kajian adalah sah dan boleh dipercayai [45] [46] [47]. Penilaian ini dibuat dengan menggunakan prosedur analisis pengesahan faktor, iaitu:

i. Ujian Kesahan Konstruk Kajian

Bagi menguji kesahan konstruk kajian, terdapat dua ujian kesahan yang akan dijalankan, iaitu ujian kesahan konvergen dan ujian kesahan diskriminan [48] [49].

ii. Ujian Kebolehpercayaan Komposit dan Alpha Cronbach

Kebolehpercayaan komposit merupakan ujian ketekalan dalaman dan tafsirannya adalah sama sebagaimana nilai pekali alpha Cronbach. Nilai kebolehpercayaan komposit dan pekali alpha Cronbach dibawah 0.6 dikategorikan sebagai lemah, 0.7 sebagai memuaskan dan 0.8 ke atas dikategorikan sebagai baik [44] [49][50].

iii. Menilai Kesan Saiz f^2

Kesan saiz dalam model analisis laluan boleh dinilai melalui prosedur kesan saiz f^2 [51]. 2007). Kesan saiz f^2 dinilai berdasarkan perubahan nilai R^2 apabila sesuatu konstruk dikeluarkan daripada model struktural [49] [52]. Ini bagi melihat kesan daripada konstruk yang dikeluarkan terhadap konstruk-konstruk yang lain dalam model struktural. Kesan saiz f^2 dinilai berdasarkan formula berikut:

$$f^2 = \frac{R^2_{included} - R^2_{excluded}}{1 - R^2_{included}}$$

D. Pengujian Hipotesis Model Kesan Langsung

Pengujian hipotesis model kesan langsung akan melihat nilai t ($t > 1.96$) menunjukkan bahawa hubungan yang signifikan di antara pembolehubah tidak bersandar dengan pemboleh ubah bersandar. Nilai ini akan mengesahkan bahawa pembolehubah tidak bersandar merupakan peramal penting kepada pembolehubah bersandar atau sebaliknya [49] [53]. Hubungan yang signifikan di antara pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah bersandar ini juga akan digunakan dalam langkah seterusnya iaitu bagi menguji hipotesis model pembolehubah penyerdahana (*moderate*).

E. Pengujian Hipotesis Model Pembolehubah Penyerdahana (Moderator)

Oleh kerana kajian ini mempunyai pembolehubah penyerdahana (*moderator*), pendekatan penunjuk produk (*product indicator*) akan digunakan untuk menguji hipotesis [52]. Pendekatan penunjuk produk (*product indicator*) memerlukan beberapa langkah. Langkah yang pertama ialah memasukkan pembolehubah penyerdahana (*moderator*) kepada item pengukuran. Yang kedua ialah satu garis yang menghubungkan pembolehubah penyerdahana (*moderator*) kepada pembolehubah bersandar (*dependent variable*) dilukis. Ketiga, istilah interaksi terjadi dengan mengklik kanan iaitu mengklik pada sasaran dan kemudian memilih "Kesan Interaksi". Pada kotak dialog pembolehubah penyerdahana (*moderator*), pembolehubah penyerdahana (*moderator*), pembolehubah ramalan dan jenis pendekatan moderator dipilih. SmartPLS 3.0 memasukkan istilah interaksi yang menggambarkan pendaraban setiap item ramalan latent variable dengan setiap pembolehubah penyerdahana (*moderator*). Kesan pembolehubah penyerdahana (*moderator*) kepada pembolehubah bersandar, atau juga dikenali adalah seperti berikut:

- p₁: Kekuatan kesan mudah antara pembolehubah ramalan dan pemboleh ubah bersandar
- p₂: Kekuatan kesan mudah antara pembolehubah penyerdahana (*moderator variable*) dan pemboleh ubah bersandar
- p₃: Kekuatan kesan mudah antara interaksi antara pendaraban pembolehubah peramal dan pembolehubah penyerdahana (*moderator*) dan pemboleh ubah bersandar

VII. SUMBANGAN KAJIAN

Kajian mengenai gangguan siber dan konflik kerja-keluarga dapat memberi sumbangan kepada dua bahagian iaitu teori dan praktikal. Sumbangan kepada praktikal dapat dilihat apabila kajian ini membangunkan satu rangka kerja kajian yang dapat membantu penyelidik dalam memahami konsep di antara gangguan siber dan konflik kerja-keluarga serta burnout sebagai penyerdahana hubungan

tersebut. Kajian konflik kerja keluarga terdahulu kebanyakan mengkaji faktor-faktor di antara domain kerja atau domain keluarga yang akan mengakibatkan konflik namun dalam kajian semasa penyelidik memperbaharui kajian dengan mencari satu keadaan di luar daripada domain kerja dan domain keluarga yang akan menyebabkan berlakunya konflik kerja keluarga. Selain itu, kajian terdahulu menggunakan burnout sebagai kesan kepada ketegangan berlaku tetapi kajian semasa menggunakan burnout sebagai penyerdahana kepada kedua-dua pemboleh ubah. Dalam pada itu, kajian ini dapat menambahkan pembuktian empirikal kepada badan pengetahuan (body of knowledge) mengenai kesan gangguan siber terhadap pekerja di luar waktu bekerja iaitu waktu bersama keluarga.

Sumbagan kepada teori pula dapat dilihat apabila kajian ini menggunakan Teori Pemuliharaan Sumber (Conservation Resources Theory). Teori Pemulihan Sumber selalunya digunakan dalam kajian yang menggunakan ketegangan sebagai tajuk utama namun dalam kajian semasa, penyelidik menggunakan teori ini kerana teori ini telah diperluaskan maksudnya kepada satu keadaan yang akan mencetus ketegangan seterusnya mengakibatkan kehilangan sumber. Oleh itu, dapatan kajian ini dapat menambah pembuktian empirikal dalam kepelbagaian pencetus dalam keadaan yang mengakibatkan ketegangan berlaku.

Seterusnya, kebanyakan kajian gangguan siber (cyber harassment) menggunakan satu kumpulan sampel kajian sahaja. Kaedah ini boleh menghasilkan satu dapatan yang hanya menggambarkan satu pandangan kumpulan responden tertentu dan mengabaikan pandangan kumpulan responden yang mempunyai latarbelakang yang berbeza. Untuk memantapkan dapatan kajian ini, pengkaji telah menguji keberkesanan gangguan siber berdasarkan model kesan langsung dan model pemboleh ubah penyerdahana menggunakan sampel keseluruhan dan sampel berbeza. Keputusan pengujian model ini dapat menggambarkan perbezaan pandangan responden.

Sumbagan kepada organisasi pula dapat dilihat apabila kajian mengenai gangguan siber ini kurang dilakukan di tempat kerja tetapi kebanyakan dilakukan di kawasan sekolah. Oleh itu, kajian semasa ini dapat memberi pengetahuan kepada organisasi bahawa gangguan siber juga merupakan salah satu masalah yang semakin menular dalam kalangan pekerja. Oleh itu, dapatan kajian dijangka dapat memberi input yang berguna sebagai panduan

bagi menambah baik reka bentuk dan pengurusan di dalam sesebuah organisasi.

VIII. KESIMPULAN

Kajian ini menggunakan pendekatan positivisme, pendekatan deduktif dan kuantitatif. Penyelidik mengumpul data dengan menggunakan kaedah keratan rentas, kaji selidik, pengurusan sendiri (*self-administered*), secara talian dan meninggalkan dan mengambil semula borang. Bagi kaji selidik sebenar, penyelidik merancang untuk mengagihkan 800 soal selidik di Lembah Klang dan Selangor dengan kadar tindak balas yang diharapkan pada 50 peratus. Maklum balas boleh guna yang disasarkan adalah 300-400 responden. Kajian ini juga mencadangkan untuk menggunakan SPSS sebagai analisis deskriptif data dan PLS-SEM untuk menilai model pengukuran dan struktur serta kesan penyerdahana (*moderator*) seperti yang dicadangkan dalam rangka kerja konseptual.

REFERENCES




- [1] Q. Li, "Cyberbullying in Schools: A Research of Gender Differences," *School Psychology International*, vol. 27, pp. 157-170, 2006.
- [2] J. Cain, "Social Media in Health Care: The Case for Organizational Policy and Employee Education.," *American Journal of Health-System Pharmacy*, vol. 68, pp. 1036-1040, 2011.
- [3] S. Kiriakidis and A. Kavoura, "Cyberbullying: A Review of The Literature on Harassment Through the Internet and Other Electronic Means," *Family and Community Health*, vol. 33, pp. 82-93, 2010.
- [4] M. Taylor, J. Haggerty, D. Gresty, N. Pacheco, T. Berry and P. Amond, "Investigating Employee Harassment via Social Media," *Journal of Systems and Information Technology*, vol. 17, no. 4, pp. 322-335, 2015.
- [5] N. Ashraf and T. Javeed, "Impact of social networking on employee performance," *Business Management and Strategy*, vol. 5, no. 2, pp. 139-150, 2014.
- [6] A. Barnes, D. Cross, L. Lester, L. Hearn, M. Epstein and H. Monks, "The Invisibility of Covert Bullying Among Students: Challenges

- for School Intervention," *Australian Journal of Guidance and Counselling*, vol. 32, no. 2, pp. 206-226, 2012.
- [7] T. Beran and Q. Li, "The Relationship Between Cyberbullying and School Bullying," *Journal of Student Wellbeing*, vol. 1, pp. 15-33, 2007.
- [8] A. Brighi, A. Guarini, G. Melotti, S. Galli and M. Genta, "Predictors of Victimization Across Direct Bullying, Indirect Bullying and Cyber Bullying," *Emotional and Behavioural Difficulties*, vol. 17, pp. 375-388, 2012.
- [9] S. Thorvaldsen, A. Stenseth, E. Gunstein, G. Pettersen and J. Ronning, "Cyber Harassment and Quality of Life," in *Digital Expectations and Experiences*, Rotterdam, Sense Publisher, 2016, pp. 163-182.
- [10] D. Cross, L. Lester and A. Barnes, "A Longitudinal Study of The Social and Emotional Predictors and Consequences of Cyber and Traditional Bullying Victimization," *International Journal of Public Health*, vol. 60, no. 2, pp. 207-217, 2015.
- [11] K. V. Royen, K. Poels, H. Vandebosch and P. Adam, "Thinking Before Posting? Reducing Cyber HARassment on Social Networking Sites Through A Reflective Message," *Computers in Human Behavior*, vol. 66, pp. 345-352, 2017.
- [12] P. Coburn, D. Connolly and R. Roesch, "Cyberbullying: Is Federal Criminal Legislation the Solution?," *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice*, vol. 57, no. 4, pp. 566-579, 2015.
- [13] C. Notar, S. Padgett and J. Roden, "Cyberbullying: A Review of the Literature," *Journal of Educational Research*, vol. 1, pp. 1-9, 2013.
- [14] I. Coyne, S. Farley, C. Axtell, C. Sprigg, L. Best and O. Kwok, "Understanding the Relationship Between Experience Workplace Cyberbullying, Employee Mental Strain and Job Satisfaction: A Disempowerment Approach," *The International Journal of Human Resource Management*, vol. 28, pp. 945-972, 2017.
- [15] S. Farley, I. Coyne, C. Axtell and C. Sprigg, "Design, Development and Validation of A Workplace Cyberbullying Measure, The WCM," *Work & Stress*, vol. 30, pp. 293-317, 2016.
- [16] D. Gardner, M. O'Driscoll, H. Cooper-Thomas, M. Roche, T. Bentley, B. Catley, S. Teo and L. Trenberth, "Predictors of Workplace Bullying and Cyber-Bullying in New Zealand," *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 13, pp. 448-462, 2016.
- [17] L. Melander, "College Students' Perceptions of Intimate Partner Cyber Harassment," *Cyberpsychology Behavior and Social Networking*, vol. 13, pp. 263-268, 2010.
- [18] A. Chandrashekar, G. Mukhta and D. Anjana, "Cyberstalking and Cyberbullying: Effects and Prevention Measures," *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, vol. 2, no. 3, pp. 95-102, 2016.
- [19] M. Carter, "Third Party Observers Witnessing Cyber Bullying on Social MEDIA Sites," *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, vol. 84, pp. 1296-1309, 2013.
- [20] A. Takahashi, M. Lourenco, J. Sander and C. Da Silva Souza, "Competence Development and Work-Family Conflict: Professors and Gender," *Gender in Management: An International Journal*, vol. 29, no. 4, pp. 210-228, 2014.
- [21] M. Pattusamy and J. Jacob, "Testing The Mediation of Work-Family Balance in The Relationship Between Work-Family Conflict and Job and Family Satisfaction," *South African Journal of Psychology*, p. 46, 2015.
- [22] M. Zhang, R. Griffeth and D. Fried, "Work-Family Conflict and Individual Consequences," *Journal of Managerial Psychology*, vol. 27, no. 7, pp. 696-713, 2012.
- [23] J. Greenhaus and N. Beutell, "Sources of Conflict Between Work and Family Roles," *Academy of Management Review*, vol. 10, no. 1, pp. 76-88, 1985.
- [24] J. Suler, "The Online Disinhibition Effect," *CyberPsychol Behavior*, vol. 7, pp. 321-326, 2004.
- [25] R. Sabella, J. Patchin and S. Hinduja, "Cyberbullying Myths and Realities,"

- Computers in Human Behavior*, vol. 29, pp. 2703-2711, 2013.
- [26] M. Leiter and C. Maslach, "Burnout," in *Encyclopedia of Mental Health*, Toronto, Academic, 2006, pp. 358-362.
- [27] N. Noor and M. Zainuddin, "Emotional Labor and Burnout Among Female Teachers: Work-Family Conflict as Mediator," *Asian Journal of Social Psychology*, vol. 14, no. 4, pp. 283-293, 2011.
- [28] B. Swider and R. Zimmerman, "Born to Burnout: A Meta-analytic Path Model of Personality, Job Burnout and Work Outcomes," *Journal of Vocational Behavior*, vol. 76, no. 3, pp. 487-506, 2010.
- [29] N. Khamisa, B. Oldenburg, K. Peltzer and D. Ilic, "Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses," *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 12, no. 1, pp. 652-666, 2015.
- [30] L. Mollart, V. Skinner, C. Newing and M. Fourer, "Factors That May Influence Midwives Work-Related Stress and Burnout," *Women and Birth*, vol. 26, no. 1, pp. 26-32, 2013.
- [31] E. Lambert and N. Hogan, "Work-Family Conflict and Job Bournout Among Correctional Staff," *Psychological Reports*, vol. 106, pp. 19-26, 2010.
- [32] D. Baker, N. Buoni, M. Fee and C. Vitale, "Social Networking and Its Effects on Companies and Their Employees," *Neumann Business Review*, pp. 1-14, 2011.
- [33] J. Gonzalez-Cabrera, E. Calvete, A. Leon-Mejia, C. Perez-Sancho and J. Peinado, "Relationship Between Cyberbullying Roles, Cortisol Secretion and Psychological Stress," *Computers in Human Behavior*, vol. 70, pp. 153-160, 2016.
- [34] G. Giumetti, A. Hatfield, J. Scisco, A. Schroeder, E. Muth and R. Kowalski, "What aRude Email! Examining The Differential Effects of Incivility Versus Support on Mood, Energy, Engagement and Performance in an online context.," *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 18, pp. 297-309, 2013.
- [35] O. Shkoler and A. Tziner, "The Mediating and Moderating Role of Burnout and Emotional Intelligence in The Relationship Between Organizational Justice and Work Misbehavior," *Journal of Work & Psychology*, vol. 33, pp. 157-164, 2017.
- [36] F. Amstad, L. Meier, U. Fasel, A. Elfering and N. Semmer, "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*, vol. 16, pp. 151-169, 2011.
- [37] A. Blanch and A. Aluja, "Social Support (Family and Supervisor), Work-Family Conflict, and Burnout: Sex Differences," *Human Relations*, vol. 65, no. 7, pp. 811-833, 2012.
- [38] A. Bhattacharjee, "Social Science Research: Principles, Methods and Practices," in *USF Tampa Bay Open Access Textbooks*, Florida, 2012.
- [39] S. Patel, "The Research Paradigm-Methodology, Epistemology and Ontology - Explained in simple Language," [Online]. Available: <http://salmapatel.co.uk/academia/the-research-paradigm-methodology-epistemology-and-ontology-explained-in-simple-language>. [Accessed 9 April 2017].
- [40] J. Creswell, in *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches, 4th ed*, Thousand Oaks, Sage, 2014.
- [41] D. Carson, A. Gilmore, C. Perry and K. Gronhaug, *Qualitative Marketing Research*, London: Sage, 2001.
- [42] N. Malhotra, *Basic Marketing Research, 4th ed*, Boston: Pearson, 2012.
- [43] M. Kumar, S. Talib and T. Ramayah, *Business Research Methods*, Selangor, Malaysia: Oxford Fajar, 2013.
- [44] U. Sekaran and R. Bougie, *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. 5th ed*, Haddington: John Wiley & Sons, 2010.
- [45] Y. Chua, *Statistik Penyelidikan Lanjutan: Ujian Regresi, Analisis Faktor dan Analisis SEM (Translation: Advanced Research Statistics: Regression Test, Factor Analysis*

- and SEM Analysis), Kuala Lumpur: McGraw Hill, 2009.
- [46] R. Ho, Handbook of Univariate and Multivariate Data analysis and Interpretation with SPSS, Boca Raton: Taylor and Francis, 2006.
- [47] D. Gefen and D. Straub, "A Practical Guide to Factorial Validity Using PLS-Graph: Tutorial and Annotated Exmaple," *Communications of the AIS*, vol. 16, pp. 91-109, 2005.
- [48] C. Fornell and D. Larcker, "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error," *Journal of Marketing Research*, vol. 18, no. 1, pp. 39-50, 1981.
- [49] J. Henseler, C. Ringle and R. Sinkovics, "The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing," *Advances in International Marketing*, vol. 20, pp. 277-319, 2009.
- [50] Y. Chua, Kaedah dan Statistik Penyelidikan, Kuala Lumpur: McGraw Hill, 2006.
- [51] L. Cohen, L. Manion and K. Morrison, *Research Methods in Education*. 6th ed, London: Routledge, 2007.
- [52] J. Hair, M. Sarstedt, C. Ringle and J. Mena, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, Thousand Oaks: Sage, 2014.
- [53] W. Chin, R. Peterson and S. Brown, "Structural Equation Modeling in Marketing: Some Practical Reminders," *Journal of Marketing Theory & Practices*, vol. 16, no. 4, pp. 287-289, 2008.

AUTHOR'S INFORMATION

| | |
|---|---|
| <p>First Author: SABARIAH BINTI JOHARI</p>  | <p>Commerce Department, Politeknik METrO Kuala Lumpur, Jalan Setiawangsa 10, Taman Setiawangsa, 54200 Kuala Lumpur, Malaysia.</p> <p>E-mail: sabariah@pmkl.edu.my</p> |
| <p>Second Author: MAZRIANA BINTI ASHARI</p>  | <p>Commerce Department, Politeknik METrO Kuala Lumpur, Jalan Setiawangsa 10, Taman Setiawangsa, 54200 Kuala Lumpur, Malaysia.</p> <p>E-mail: mazriana@pmkl.edu.my</p> |
| <p>Third Author: HASBULLAH BIN IBRAHIM @AB RAHMAN</p>  | <p>Commerce Department, Politeknik METrO Kuala Lumpur, Jalan Setiawangsa 10, Taman Setiawangsa, 54200 Kuala Lumpur, Malaysia.</p> <p>E-mail: hasbullah@pmkl.edu.my</p> |