
**PENGARUH STRES KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOUR PADA CONTENT MODERATOR**

Oleh

Novita Liesera¹, Bernadetta Dwi Suatmi²

^{1,2} Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Email: ¹novitalisera@gmail.com

Article History:

Received: 01-03-2026

Revised: 08-03-2026

Accepted: 04-04-2026

Keywords: Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, Counterproductive Work Behaviour Pada Content Moderator

Abstract: Seiring dengan perkembangan teknologi, media sosial telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan manusia. Peningkatan akses pada media sosial turut meningkatkan potensi penyalahgunaannya. Kecerdasan artifisial telah digunakan untuk mensortir konten-konten yang diunggah; namun teknologi ini masih jauh dari sempurna. Content moderator dibutuhkan untuk memoderasi konten yang diunggah di platform media sosial. Tuntutan pekerjaan sebagai content moderator berpotensi memiliki tingkat stres yang tinggi, yang bila tidak dikelola dengan baik dapat mengarah ke perilaku kerja kontraproduktif. Studi ini bertujuan untuk menganalisa hubungan antara stres kerja, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja terhadap perilaku kerja kontraproduktif pada content moderator. Studi kuantitatif ini mengumpulkan data melalui kuesioner yang kemudian dianalisa menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil studi ini menemukan bahwa tidak ada pengaruh signifikan stres kerja terhadap perilaku kerja kontraproduktif, sedangkan kecerdasan emosional dan kepuasan kerja memengaruhi perilaku kerja kontraproduktif secara negatif dan signifikan.

PENDAHULUAN

Perkembangan era digitalisasi yang semakin pesat, media sosial kini sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan masyarakat. Pada tahun 2022, survei yang dilakukan *We Are Social* menemukan bahwa lebih dari setengah populasi masyarakat Indonesia merupakan pengguna aktif media sosial, dengan jumlah 191 juta pengguna (Santoso, 2022), sedangkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebanyak 210,03 juta pengguna. Peningkatan penggunaan sosial media walaupun dapat memudahkan interaksi dan memudahkan penyebaran informasi, namun disisi lain juga menimbulkan berbagai permasalahan seperti kebocoran privasi, penyebaran informasi yang salah, menjadi salah satu media untuk menimbulkan konflik politik dan

ketidakstabilan dalam masyarakat. Selain itu, media sosial juga rentan dengan konten-konten yang dengan sengaja menimbulkan kesalahpahaman, konten-konten bermasalah dengan tujuan untuk menggiring opini masyarakat, terorisme, *cyberbullying*, penyebaran dokumentasi kekerasan seksual baik pada dewasa maupun anak, ataupun konten-konten *self-harm* dan bunuh diri (Cahyono, 2016).

Perusahaan platform media sosial berupaya untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan menghapus konten bermasalah. Hal ini dilakukan melalui dua cara, yaitu menggunakan *artificial intelligence* untuk mendeteksi konten yang mengandung unsur-unsur kekerasan dan hal-hal lainnya yang tidak sesuai dengan kebijakan *platform*, dan menggunakan jasa *content moderator* (Grygiel & Brown, 2019). *Content moderator* merupakan profesional yang bertugas untuk menandai konten-konten bermasalah agar dapat dihapus dari *platform*. Oleh karena itu, tugas sebagai *content moderator* mengharuskan untuk menonton atau membaca konten-konten yang dapat bersifat mengganggu dan membuat perasaan tidak nyaman (Benjelloun & Otheman, 2020). Hal tersebut dapat meningkatkan stress kerja, terutama bila tidak memiliki cara penanganan dan mengatasinya dengan baik.

Pada dasarnya, stres merupakan hal yang wajar dan bukanlah hal yang sepenuhnya berdampak buruk. Namun, saat seseorang tidak mampu mengatasinya dengan baik, karyawan dapat terlibat dalam perilaku kerja kontraproduktif sebagai respon atas stress kerja. Studi menemukan bahwa individu dengan tingkat stress kerja lebih cenderung berpotensi terlibat dalam perilaku kerja kontraproduktif (Fox, Spector, & Miles, 2001). Perilaku kerja kontraproduktif merupakan perilaku kerja yang menyimpang dan tidak sesuai dengan visi dan misi organisasi. Hal ini dapat berupa perilaku yang merugikan atau mengganggu rekan kerja seperti membuat lelucon yang menyinggung, menyerang atau mempermalukan rekan kerja (Benner & Robinson, 2000), ataupun perilaku-perilaku yang secara langsung merugikan perusahaan seperti bekerja lebih lambat dan beristirahat lebih lama, mengkonsumsi obat-obatan terlarang dan alkohol saat jam kerja, dan lain sebagainya (Riggio, 2013; Zhao, Peng & Sheard, 2013).

Walaupun tidak seluruh perilaku dengan intensi merugikan akan menghasilkan kerugian secara langsung atau signifikan, namun dalam jangka panjang tidak menutup kemungkinan untuk merugikan perusahaan. Dalam jangka panjang, hal ini dapat mengoyahkan stabilitas perusahaan, dan kepercayaan klien terhadap perusahaan (Martinko, Gundlach, & Douglas, 2002), menurunkan produktivitas dan efisiensi (Bashir, Nasir, Qayyum, & Bashir, 2012), dan secara keseluruhan menurunkan performa perusahaan (Khan, Afzal, & Zia, 2010) dan karyawan (Ones & Dilchert, 2013; Spector, Fox, Penney, Bruursema, Goh, & Kessler, 2006). *Content moderator* memegang peranan penting untuk turut menjaga konten di platform digital agar tetap sesuai dengan kebijakan masing-masing platform, sehingga apabila terlibat dalam perilaku kontraproduktif dapat menyebabkan kebocoran konten negatif yang berpotensi viral namun merugikan masyarakat.

Salah satu faktor yang berpotensi berkontribusi pada perilaku kerja kontraproduktif adalah kepuasan kerja. Saat karyawan mengalami tingkat stress kerja yang tinggi dan kurang dapat mengelolanya dengan baik, hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan dalam bekerja (Putri, et al., 2022), dan ketidakpuasan dalam bekerja

tersebut dapat dimanifestasikan dalam bentuk perilaku kerja kontraproduktif (Nemteanu & Dabija, 2021). Sebaliknya, karyawan yang merasa puas dalam pekerjaannya cenderung lebih efektif dalam bekerja, sehingga meningkatkan produktivitas dan performa (George & Siddique, 2020). Sedangkan bagi perusahaan kepuasan kerja bermanfaat dalam usaha meningkatkan produktivitas, serta perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan (Suwatno, 2011). Berdasarkan hasil penelitian-penelitian tersebut, terlihat ketidakpuasan dalam pekerjaan cenderung untuk meningkatkan keterlibatan karyawan dalam perilaku kerja kontraproduktif. Namun demikian, terdapat studi yang menemukan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara stres kerja dengan kepuasan kerja (Ramlawati, et al., 2021) serta bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi masih berpotensi untuk terlibat dalam perilaku kerja kontraproduktif (Czarnota-Bojarska, 2015). *Gap* dalam studi ini menarik untuk ditelusuri lebih lanjut pada studi ini.

Kepuasan karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas karyawan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya, cenderung lebih termotivasi, bekerja lebih giat, serta memiliki performa yang lebih baik di dibandingkan karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya (Bernstein & Nash, 2008). Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya cenderung berperilaku negatif saat bekerja, seperti melakukan kesalahan secara terus menerus, angka absensi yang tinggi, suka mengeluh, serta gagal mencapai target (Sutrisno, 2009).

Perilaku kerja kontraproduktif selain dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti stres kerja, masih terdapat faktor internal individu seperti kepribadian dan kecerdasan emosional yang juga memegang peranan penting. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengenali dan memaknakan perasaan diri dan orang lain, memahami, mengelola, serta mengontrolnya (Luthans, Luthans, & Luthans, 2021; Mayer, Caruso, & Salovey, 1999). Dari studi-studi sebelumnya terdapat *gap research* terkait dengan hubungan antara kecerdasan emosional dengan perilaku kontraproduktif. Sarmad, et al. (2021) menemukan bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional yang lebih rendah memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk terlibat dalam perilaku kerja kontraproduktif. Beberapa penelitian lainnya menunjukkan bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional mampu bertahan menghadapi tekanan dalam pekerjaan, meningkatkan loyalitas kepada perusahaan, dan menyebarkan energi positif di antara rekan kerja dalam mencapai target. Karyawan yang cerdas secara emosional, mampu meraih kesuksesan dalam bekerja dan meningkatkan kepuasan kerja (Chiva & Alegre, 2008; Côté & Miners, 2006; O'Boyle et al., 2011, dalam Newton et al., 2016). Namun Farrastama, Asmony, dan Hermanto (2019) sebaliknya menemukan bahwa hubungan antara kecerdasan emosional dan perilaku kerja kontraproduktif tidak signifikan. Hal ini menjadi poin yang menarik untuk ditelaah lebih lanjut.

Karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menghadapi berbagai sumber stres pekerjaan, sehingga dapat mengelola responnya dengan lebih baik dengan alternatif perilaku lain yang tidak meliputi perilaku kerja kontraproduktif. Studi menemukan bahwa kecerdasan emosional mengurangi kecenderungan seseorang untuk terlibat dalam perilaku kontraproduktif yang disebabkan oleh berbagai sumber stres kerja (Kundi & Badar, 2021; Mahadiputra & Piartirini, 2021; Ma & Liu, 2018; Putri, 2018; Ugwu, Enwereuzor, Fimber, & Ugwu, 2017).

Dalam perusahaan yang bergerak pada bidang *content moderator*, produktivitas dan performa karyawan tidak hanya penting bagi kinerja perusahaan, namun juga memiliki tanggung jawab moral kepada masyarakat. Perilaku kerja kontraproduktif pada *content moderator* tidak hanya akan merugikan perusahaan, namun juga berpotensi untuk merugikan masyarakat pengguna platform media sosial, baik sebagai masyarakat yang terpapar konten yang mengganggu, ataupun memberikan celah bagi orang-orang yang tidak bertanggungjawab untuk menyebarkan konten-konten yang merugikan orang lain. Kecerdasan emosional merupakan hal yang dapat dilatih tanpa batasan usia. Bila kecerdasan emosional terbukti dapat mengurangi kecenderungan perilaku kerja kontraproduktif pada *content moderator* yang mengalami stres kerja dan ketidakpuasan dalam pekerjaan, maka hal tersebut dapat menjadi program lanjutan yang dapat diaplikasikan secara praktis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh stres kerja, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja terhadap *counterproductive work behaviour* pada *content moderator*.

LANDASAN TEORI

Stres Kerja

Stres merupakan respon adaptif saat individu menghadapi permasalahan yang tidak sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya. Dalam hal ini, stres dalam pekerjaan merupakan stres yang muncul akibat dari faktor-faktor yang ada dalam pekerjaan (Robbins, et al., 2003; Sauter, et al., 1999). Stres kerja yang tidak dapat dikelola dengan baik dapat dimanifestasikan dalam bentuk perilaku kerja kontraproduktif. Berbagai studi menemukan pengaruh positif signifikan dari stres kerja terhadap perilaku kerja kontraproduktif (Ugwu, 2022; Mahadiputra & Piartrini, 2021; Amalia & Zakiy, 2021; Farrastama, et al., 2019; Fox, Spector, & Miles, 2001).

H₁: Terdapat pengaruh positif stres kerja terhadap perilaku kerja kontraproduktif pada *content moderator*

Kecerdasan Emosional

Individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi lebih mampu untuk mengenali dan mengelola emosinya, sehingga diasumsikan bahwa ia lebih mampu untuk meregulasi diri agar tidak terlibat dalam perilaku kerja kontraproduktif. Namun, studi sebelumnya menemukan adanya *gap research*, yaitu studi yang menemukan pengaruh negatif yang signifikan dari kecerdasan emosional terhadap perilaku kerja kontraproduktif (Mahadiputra & Piartrini, 2021; Sarmad, et al., 2021), serta studi yang menemukan tidak ada hubungan signifikan antar kedua variable tersebut (Farrastama, et al., 2019). *Gap* dalam penelitian sebelumnya dapat ditelaah lebih lanjut dalam studi ini.

H₂: Terdapat pengaruh negatif kecerdasan emosional terhadap perilaku kerja kontraproduktif pada *content moderator*

Kepuasan Kerja

Karyawan yang merasa puas dalam pekerjaannya akan cenderung bekerja secara lebih efektif dan meningkatkan kinerja (Khan, et al., 2022; Putri, et al., 2022; Iskanto, 2021; Yang, et al., 2021). Namun, karyawan yang mengalami ketidakpuasan dalam pekerjaannya dapat terlibat dalam perilaku kerja kontraproduktif sebagai salah satu sarana untuk

merespon ketidakpuasan yang mereka alami. Hal ini terlihat dalam berbagai studi yang menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap perilaku kerja kontraproduktif (Nemteanu & Dabija, 2021; Malhotra & Kathuria, 2017). Namun, studi Czarnota-Bojarska (2015) menemukan bahwa karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi masih berpotensi untuk terlibat dalam perilaku kerja kontraproduktif. Terdapat *gap* dalam penelitian sebelumnya yang dapat ditelaah lebih lanjut dalam studi ini.

H₃: Terdapat pengaruh negatif kepuasan kerja terhadap perilaku kerja kontraproduktif pada *content moderator*

Counterproductive Work Behaviour

Counterproductive work behaviour sebagai perilaku yang merugikan atau memiliki intensi untuk merugikan organisasi atau anggota organisasi, serta dilakukan dengan sadar oleh anggota organisasi tersebut (Spector & Fox, 2005). Perilaku kerja kontraproduktif dapat menurunkan produktivitas dan efisiensi kinerja (Bashir, et al., 2012), performa karyawan (Ones & Dilchert, 2013; Spector, et al., 2006) dan perusahaan (Khan, Afzal, & Zia, 2010). Dalam jangka panjang, hal tersebut dapat menurunkan stabilitas perusahaan serta kepercayaan klien terhadap perusahaan (Martinko, Gundlach, & Douglas, 2002).

Berdasarkan kajian literatur diatas, disusun model penelitian sebagai berikut:

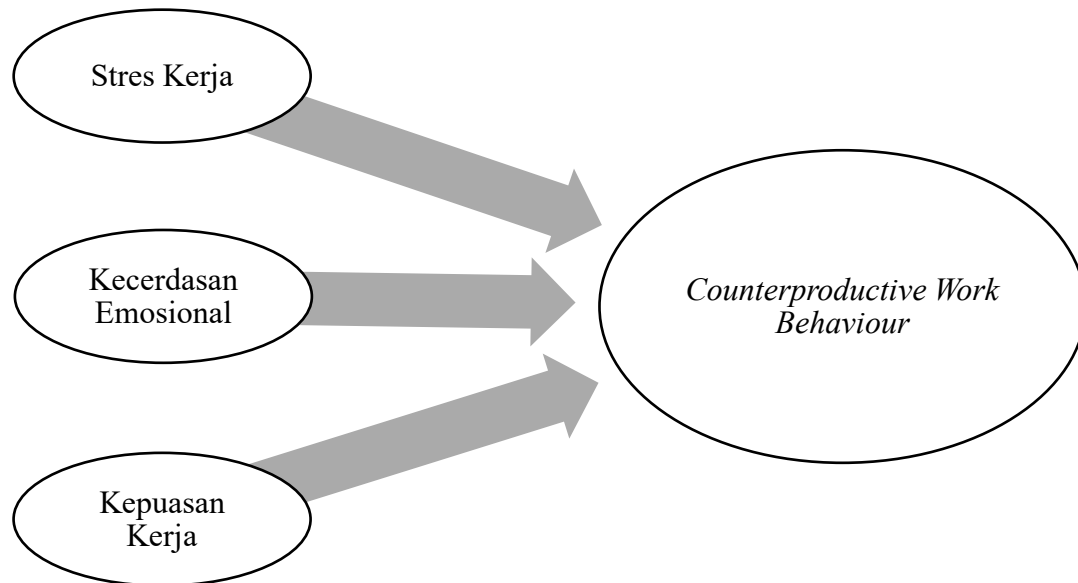


Figure 1. Kerangka Berpikir
Sumber: Peneliti (2023)

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang meliputi pengumpulan data melalui instrumen penelitian. Dalam studi ini, instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang akan diisi oleh subyek penelitian sebagai representasi dari populasi dengan kriteria sesuai dengan

kebutuhan studi (Bahri & Zamzam, 2014; Hamdi & Bahrudin, 2014; Hermawan, 2005).

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada partisipan yang sesuai dengan kriteria penelitian. Penyebaran kuesioner dilakukan baik secara langsung dan melalui media sosial. Melalui media sosial, partisipan dapat mengisi kuesioner yang telah disusun dalam *Google Form*.

Hipotesis penelitian mencakup tiga variabel bebas, yaitu stres kerja, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja, serta satu variabel terikat, yaitu *counterproductive work behaviour*. Stres kerja merupakan respon atas ketidaksesuaian tuntutan pekerjaan dengan kemampuan dan sumber daya karyawan (Robbins, et al., 2003). Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan untuk mengukur stres kerja adalah *The Workplace Stress Scale* (WSS) yang dikembangkan atas kerjasama antara *The Marlin Company* dengan *American Institute of Stress* (2021). Semakin tinggi skor mengindikasikan adanya stres kerja yang tinggi pada karyawan.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu untuk mengenali, memaknai, memahami, mengelola, serta memanfaatkan emosi untuk pengembangan diri dan orang lain. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan untuk mengukur kecerdasan emosional adalah *Emotional Intelligence Scale* yang dikembangkan oleh Wong dan Law (2002). Semakin tinggi skor mengindikasikan semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional.

Kepuasan kerja merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaan dan aspek dari pekerjaan. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja adalah *Job Satisfaction Survey* (JSS) yang dikembangkan oleh Spector (1985). Semakin tinggi skor mengindikasikan tingkat kepuasan yang semakin tinggi.

Counterproductive work behaviour merupakan perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi yang dapat merugikan organisasi atau anggota dari organisasi. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan untuk mengukur *counterproductive work behaviour* adalah *Counterproductive Work Behaviour Checklist* (CWB-C) *short form* yang dikembangkan oleh Spector, Baurer, dan Fox (2010). Semakin tinggi skor mengindikasikan semakin tinggi tingkat *counterproductive work behaviour* yang dilakukan.

Setiap alat ukur akan diuji validitas dan reliabilitasnya, uji normalitas, serta model regresi akan diuji melalui uji asumsi klasik. Hipotesis akan diuji menggunakan analisis regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan uji validitas menggunakan *Pearson's Product Moment Correlation*, 8 indikator alat ukur stress kerja, 16 indikator alat ukur kecerdasan emosional, 34 indikator alat ukur kepuasan kerja, dan 9 indikator alat ukur *counterproductive work behaviour* valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa keempat alat ukur reliabel (Alpha Cronbach > 0.60).

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil uji normalitas, ditemukan bahwa seluruh variabel memiliki signifikansi dalam rentang 0.056 – 0.720 > 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa empat variabel dalam studi ini berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, ditemukan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *tolerance* pada rentang 0.942 – 0.999 > 0.1 dan nilai VIF pada rentang 1.001 – 1.062 < 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas pada variabel yang diuji dalam studi ini.

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas, diperoleh skor pada rentang 0.079 – 0.901 > 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada heterokedastisitas pada variabel yang diuji.

Berdasarkan tiga uji tersebut, data berdistribusi normal dan tidak terjadi multikolinearitas dan heterokedastisitas, oleh karena itu data dapat diuji lebih lanjut.

Analisis Regresi Linear Berganda

Pengaruh fungsional antara stres kerja, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap *counterproductive work behaviour* direpresentasikan dalam persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$CWB = \beta_0 + \beta_1 WSS + \beta_2 EIS + \beta_3 JSS + \varepsilon$$

CWB = *Counterproductive Work Behaviour*

WSS = Stres Kerja

EIS = Kecerdasan Emosional

JSS = Kepuasan Kerja

Uji Koefisien Determinasi R²

Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linier berganda, diperoleh nilai $r_{y1.2.3} = 0.646$ mengindikasikan kekuatan hubungan antara pengaruh stres kerja, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap *counterproductive work behaviour* tergolong kuat. Skor koefisien determinasi (*R square*) $r^2_{y1.2.3} = 0.418$ mengindikasikan bahwa pengaruh stres kerja, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap *counterproductive work behaviour* sebesar 41.8%. 58.2% lainnya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak tercakup dalam studi ini.

Tabel 1. Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary		
Model	R	R Square
1	0.646	0.418

Goodness of Fit (Uji F)

Berdasarkan hasil pengujian ANOVA, hasil uji menunjukkan sig. $\alpha = 0.00 < 0.05$. Hal ini mengindikasikan bahwa model analisis regresi linier berganda cocok atau *fit* untuk diaplikasikan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji F

ANOVA	
F	Sig.
48.042	.000

Uji t

Berdasarkan hasil analisis regresi, jika nilai signifikansi < 0.05, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Hasil dari uji menunjukkan sig. = 0.587 > 0.05, maka H₀ diterima dan H₁ ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap *counterproductive work behaviour*.

Hasil dari uji menunjukkan $\text{sig.} = 0.012 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *counterproductive work behaviour*.

Hasil dari uji menunjukkan $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *counterproductive work behaviour*.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

	t	Sig. (1-tailed)
Stres Kerja	0.545	0.587
Kecerdasan Emosional	-2.543	0.012
Stres Kerja	-10.754	0.000

Pengaruh fungsional antara stres kerja, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap *counterproductive work behaviour* direpresentasikan dalam persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$\text{CWB} = 43.931 + 0.030\text{Stres Kerja} - 0.074\text{Kecerdasan Emosional} - 0.183\text{Kepuasan}$$

Kerja

Diskusi

Nilai rata-rata stres kerja dalam studi ini diperoleh 2.30, tergolong jarang. Hal ini berarti *content moderator* jarang mengalami stres dalam pekerjaannya. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan "saya mampu memanfaatkan keterampilan dan bakat saya secara optimal dalam bekerja" – skor *reverse* mengindikasikan bahwa tingkat stres yang terbesar yang dialami oleh *content moderator* disebabkan oleh kurangnya kemampuan dalam memanfaatkan keterampilan dan bakat secara optimal dalam bekerja. Nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan "pekerjaan saya terlalu banyak dengan tenggat waktu yang tidak masuk akal" – yang mengindikasikan bahwa tingkat stres terendah yang dialami *content moderator* disebabkan oleh banyaknya pekerjaan dengan tenggat waktu yang tidak masuk akal. Dalam usaha untuk mengurangi atau mempertahankan tingkat stres kerja yang rendah pada *content moderator*, perusahaan dapat memberikan lebih banyak wadah bagi *content moderator* untuk mengembangkan dan memanfaatkan keterampilan-keterampilan serta bakat-bakat diluar dari *jobdesk* untuk memoderasi konten.

Berdasarkan hasil uji korelasi dan uji regresi linier stres kerja dengan perilaku kerja kontraproduktif, ditemukan bahwa stres kerja memengaruhi perilaku kerja kontraproduktif secara positif. Namun demikian, pengaruh tersebut tidaklah signifikan. Hasil dari penelitian ini tidak selaras dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan dari stres kerja terhadap perilaku kerja kontraproduktif (Ugwu, 2022; Amalia & Zakiy, 2021; Mahadiputra & Piartrini, 2021; Farrastama, Asmony, & Hermanto, 2019; Fox, Spector, & Miles, 2001). Hal ini berarti terdapat faktor-faktor lain yang lebih berperan dalam kecenderungan *content moderator* terlibat dalam perilaku kerja kontraproduktif. Salah satu penjelasannya adalah dikarenakan walaupun mengalami stres kerja, namun stress tersebut masih dapat dikelola dengan baik. Salah satu fasilitas dari perusahaan yang bergerak dalam bidang *content moderator* adalah adanya layanan kesehatan mental yang disediakan. *Content moderator* dibekali dengan berbagai pengetahuan dan *tools*, serta layanan konseling rutin.

Nilai rata-rata kecerdasan emosional dalam studi ini diperoleh 3.88, tergolong sesuai. Hal ini berarti *content moderator* memiliki kecerdasan emosional di atas rata-rata. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan “saya akan selalu mendorong diri sendiri untuk melakukan usaha yang terbaik” pada dimensi *use of emotion* – yang mengindikasikan bahwa *content moderator* cukup mampu meregulasi emosi dan cukup aktif untuk mendorong diri sendiri memberikan usaha yang terbaik. Nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Saya merupakan pengamat emosi orang lain yang baik” pada dimensi *others’ emotion appraisal* – yang mengindikasikan bahwa tingkat kecerdasan emosional yang paling rendah pada aspek pemahaman emosi orang lain, terutama dalam hal mengamati emosi yang dirasakan oleh orang lain. Namun skor yang diperoleh tergolong di atas rata-rata, oleh karenanya dapat dikatakan walaupun skor lebih rendah dibandingkan dengan dimensi lainnya, namun secara umum masih tergolong cukup. Dalam usaha untuk mengembangkan kecerdasan emosional *content moderator*, perusahaan dapat mengadakan *wellbeing training* bagi para *content moderator* terutama terkait dengan mengeksplorasi, memahami emosi diri dan orang lain, serta melatih regulasi emosi.

Berdasarkan hasil uji korelasi kecerdasan emosional dengan perilaku kerja kontraproduktif, ditemukan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan yang negatif dan sangat signifikan dengan perilaku kerja kontraproduktif. Hal ini juga selaras dengan hasil uji regresi linier berganda yang menemukan adanya pengaruh negatif yang signifikan kecerdasan emosional secara parsial terhadap perilaku kerja kontraproduktif. Skor koefisien regresi $r_{y2} = 0.283$ menunjukkan bahwa tingkat kekuatan pengaruh termasuk pada kategori rendah. Skor koefisien determinasi $r^2_{y2} = 0.080$ mengindikasikan bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap *counterproductive work behaviour* sebesar 8.0%, dan 92.0% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar kecerdasan emosional. Hal ini selaras dengan penelitian-penelitian terdahulu yang menemukan bahwa kecerdasan emosional memengaruhi perilaku kerja kontraproduktif secara negatif dan signifikan (Mahadiputra & Piartrini, 2021; Halifah & Rizki, 2021; Sarmad, Qayyum, Shafi, & Hussain, 2021). Hasil dari studi ini memperkuat bahwa pengaruh kecerdasan emosional pada perilaku kerja kontraproduktif bersifat negatif, serta fenomena tersebut juga dapat diobservasi pada *content moderator*.

Nilai rata-rata kepuasan kerja dalam studi ini diperoleh 3.29, tergolong setuju. Hal ini berarti kepuasan kerja *content moderator* berada pada taraf di atas rata-rata. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan “saya memiliki terlalu banyak pekerjaan yang terkait dengan dokumen/berkas untuk dikerjakan” pada dimensi *operating procedures* – skor *reverse* mengindikasikan bahwa jumlah pekerjaan terkait dengan dokumen / berkas yang tidak berlebihan menjadi salah satu poin utama yang meningkatkan kepuasan *content moderator*. Jika ditelusuri dari dimensi, dimensi *coworkers* memiliki skor keseluruhan yang tertinggi, dengan “rekan kerja saya menyenangkan” sebagai butir pernyataan yang berkontribusi paling besar pada dimensi tersebut. Nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “orang-orang di tempat saya bekerja naik jabatannya secepat orang lain di institusi tempat kerjanya” pada dimensi *promotion* – yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan kerja yang paling rendah pada aspek promosi yang dapat diperoleh *content moderator*. Dalam usaha untuk meningkatkan atau mempertahankan kepuasan kerja, perusahaan dapat mengevaluasi ulang terkait dengan jenjang karir dan promosi yang dapat

dicapai oleh *content moderator*.

Berdasarkan hasil uji korelasi kepuasan kerja dengan perilaku kerja kontraproduktif, ditemukan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang negatif dan sangat signifikan dengan perilaku kerja kontraproduktif. Hal ini juga selaras dengan hasil uji regresi linier yang menemukan adanya pengaruh negatif yang signifikan kepuasan kerja terhadap perilaku kerja kontraproduktif. Hasil uji analisis regresi berganda pun menemukan bahwa saat kepuasan kerja bersama dua variabel lainnya secara bersamaan, kepuasan kerja secara parsial memengaruhi perilaku kerja kontraproduktif secara signifikan. Skor koefisien regresi $r_{y3} = 0.631$ menunjukkan bahwa tingkat kekuatan pengaruh termasuk pada kategori kuat. Skor koefisien determinasi $r^2_{y3} = 0.398$ mengindikasikan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap *counterproductive work behaviour* sebesar 39.3%, dan 60.7% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar kepuasan kerja. Hal ini selaras dengan penelitian-penelitian terdahulu yang menemukan bahwa kepuasan kerja memengaruhi perilaku kerja kontraproduktif secara negatif dan signifikan (Malhotra & Kathuria, 2017). Hasil dari studi ini memperkuat bahwa pengaruh kepuasan kerja pada perilaku kerja kontraproduktif bersifat negatif, serta fenomena tersebut juga dapat diobservasi pada *content moderator*.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja terhadap *counterproductive work behaviour* pada *content moderator*. Hasil dari penelitian menemukan bahwa pengaruh stres kerja terhadap *counterproductive work behaviour* positif namun tidak signifikan, sedangkan pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *counterproductive work behaviour* negatif dan signifikan. Hal ini berarti semakin tinggi kecerdasan emosional / kepuasan kerja, maka semakin rendah kemungkinan munculnya *counterproductive work behaviour* pada *content moderator*.

Penelitian selanjutnya dapat lebih lanjut mengeksplorasi berbagai variabel lainnya seperti kebosanan atas jenis pekerjaan (*job boredom*) atau budaya organisasi (perusahaan). Penelitian ini juga dapat lebih lanjut dikembangkan dengan perbandingan *content moderator* antar negara atau diperdalam melalui metode penelitian kualitatif.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang *content moderation*, terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan untuk menurunkan tingkat stres *content moderator* seperti memberikan wadah bagi *content moderator* untuk mengeksplorasi dan mengembangkan diri diluar tugas utama moderasi konten, serta memfasilitasi *content moderator* dengan layanan kesehatan mental, terutama mengingat faktor resiko dan stres yang bersumber dari sifat jenis pekerjaan itu sendiri. Kecerdasan emosional memengaruhi perilaku kerja kontraproduktif secara negatif dan signifikan. Perusahaan dapat memfasilitasi *content moderator* dengan pelatihan-pelatihan untuk mengembangkan kecerdasan emosional, misalnya melalui pengenalan emosi, pemahaman emosi, serta cara mengelola beragam emosi. Fokus dapat dimulai dengan memahami emosi, kemudian dilanjutkan dengan mengenali jenis-jenis emosi yang berbeda, dan bagaimana cara menanggapi. Terkait dengan meningkatkan kepuasan kerja, perusahaan dapat mengevaluasi ulang terkait dengan jenjang karir dan promosi yang dapat dicapai oleh *content moderator*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amalia, D. P. & Zakiy, M. (2021). Working period as a moderating variable of work family conflict, work stress, and turnover intention on counterproductive work behavior. *Perisai*, 5(2), pp. 202 – 212. doi: 10.21070/perisai.v5i2.1363
- [2] Benjelloun, R. & Otheman, Y. (2020). Psychological distress in a social media content moderator: A case report. *Archives of Psychiatry and Mental Health*, 4, pp. 73 – 75. doi: 10.29328/journal.apmh.1001024
- [3] Cahyono, A. S. (2016). Pengaruh media sosial terhadap perubahan sosial masyarakat di Indonesia. *Publiciana*, 9(1). Diunduh dari <https://doi.org/10.36563/publiciana.v9i1.79>
- [4] Czarnota-Bojarska, J. (2015). Counterproductive work behavior and job satisfaction: A surprisingly rocky relationship. *Journal of Management & Organization*, 21(4), pp. 460-470. doi:10.1017/jmo.2015.15
- [5] Farrastama, D. N., Asmony, T., & Hermanto. (2019) Effect of emotional intelligence on counterproductive work behavior with job stress as an intervening variable: Study on civil servants in Mataram City. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(1), pp. 14 – 25. doi: 10.29332/ijssh.v3n1.248
- [6] Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 291-309. doi: 10.1006/jvbe.2001.1803
- [7] Grygiel, J. & Brown, N. (2019). Are social media companies motivated to be good corporate citizens? Examinations of the connection between corporate social responsibility and social media safety. *Telecommunication Policy*, 43(5), pp. 445 – 460. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2018.12.003>
- [8] Iskanto, D. (2021). Stress and its impact on employee performance. *International Journal of Social and Management Studies*, 2(3), pp. 142 – 148.
- [9] Khan, H., Abbas, J., Kumari, K. & Najam, H. (2022). Corporate level politics from managers and employees perspective and its impact on employees' job stress and job performance. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, pp. 1026 – 4116. doi: 10.1108/JEAS-12-2021-0246
- [10] Mahadiputra, I. G. E. S. & Piartrini, P. S. (2021). The moderating role of emotional intelligent on the relationship among job stress, organizational justice and counterproductive behavior. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5(1), pp. 672 – 683.
- [11] Malhotra, M. & Kathuria, K. (2017). Relationship between spiritual intelligence, job satisfaction, and counterproductive work behaviour among employees of multinational companies in India. *Journal of Psychosocial Research*, 12(2), pp. 315 – 323.
- [12] Nemteanu, M-S. & Dabija, D-C. (2021). The influence of internal marketing and job satisfaction on task performance and counterproductive work behavior in an emerging market during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18. doi: 10.3390/ijerph18073670
- [13] Putri, N. W. E., Sitiari, N. W., Darmanegara, I. B. A., Gladysia, D. A., Sistasanta, D. A. G.

- (2022). The effect of job stress and motivation on employee performance through job satisfaction as an intervening variable in Lakeview Hotels & Restaurants in Kintamani Tourism Village. *JUSTBEST: Journal of Sustainable Business and Management*, 2(2), pp. 113 – 125. doi: 10.52432/justbest.2.2.2022.113-125
- [14] Ramlawati, Trisnawati, E., Yasin, N. A., & Kurniawaty. (2021). External alternatives, job stress on job satisfaction and employee turnover intention. *Management Science Letters*, 11, pp. 511 – 518. doi: 10.5267/j.msl.2020.9.016
- [15] Robbins, S. P., Judge, T., & Breward, K. (2003). *Essentials of organizational behavior* (Vol. 7). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- [16] Santoso, M. (2022, 27 Juli). Hasil survei mengungkapkan media sosial paling digemari di Indonesia. *Gatra.com*. Diunduh dari <https://www.gatra.com/news-548811-nasional-hasil-survei-mengungkapkan-media-sosial-paling-digemari-di-indonesia.html#:~:text=Laporan%20We%20Are%20Social%20mengungkapkan,2021%20sebesar%20170%20juta%20orang>.
- [17] Sauter, S., Colligan, L. M. M., Swanson, N., Hurrell, Jr. J., Scharf, Jr. F., Grubb, R. S. P., Goldenhar, L., Alterman, T., Johnston, J., Hamilton, A., & Tisdale, J. (1999). *Stress... At Work. DHHS (NIOSH) Publication No. 99 – 101*. National Institute for Occupational Safety and Health [NIOSH]. Retrieved from <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/default.html>
- [18] The American Institute of Stress [AIS]. (2021) *Stress Effects. Author*. Retrieved from <https://www.stress.org/stress-effects>
- [19] Ugwu, F. O. (2022). Counterproductive work behaviour in the Nigerian civil service: Do self-control, perceived organisational support, and occupational stress matter?. *African Journal for the Psychological Study of Social Issues*, 25(1), pp. 1 – 11.
- [20] Wong, C. S. & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower social intelligence emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13(3), pp. 243 – 274. doi: 10.1016/S1048-98(02)00099-1
- [21] Zhao, H., Peng, Z., & Sheard, G. (2013). Workplace ostracism and hospitality employees' counterproductive work behaviors: The joint moderating effects of proactive personality and political skill. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 219-227.