

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori tentang *Information and Communication Technology* (ICT) sebagai media terjadinya *constant connectivity* dan teori mengenai *feeling interrupted* sebagai variabel mediasi yang mendukung pengaruh positif *constant connectivity* terhadap *negative affect*. Pada bagian selanjutnya membahas tentang *negative affect* yang muncul dalam penelitian ini. Bab ini juga membahas tentang pengembangan hipotesis.

2.1 Landasan Teori

Landasan Teori, terdiri dari: teori variabel/ sub variabel pertama (*constant connectivity*), teori variabel/ sub variabel kedua (*feeling interrupted*), (teori variabel/ sub variabel ketiga (*negative affect*)).

2.1.1. *Information and Communication Technology* (ICT)

Kemajuan *information and communication technology* seperti e-mail, Telegram, dan WhatsApp menyebabkan organisasi menjadi semakin terhubung baik di dalam maupun di luar tempat kerja. Selain itu, interaksi di tempat kerja yang dulu hanya terjadi secara tatap muka, kini sudah lazim dilakukan melalui *electronic communication*. Madden & Jones (2008) melaporkan bahwa 96% karyawan menggunakan internet, email, atau ponsel untuk tetap berhubungan dengan

pekerjaan, dan sejak tahun 2002 jumlah karyawan yang memeriksa *electronic communication* untuk mengecek pekerjaan mereka di malam hari atau di akhir pekan telah meningkat tiga kali lipat. Peningkatan dan penggunaan *ICT* seperti perangkat seluler, memungkinkan penggunanya untuk terhubung secara konstan dan terus menerus (*constant connectivity*) (Wajcman dan Rose, 2011). *Constant connectivity* mempengaruhi lingkungan organisasi dan mengubah praktik kerja sehari-hari (Waizenegger et al., 2016).

Konektivitas menjadi bagian dari rutinitas sehari-hari yang memfasilitasi interaksi dalam berkomunikasi dan berbagi pengetahuan dan menawarkan fleksibilitas dan mobilitas untuk penyelesaian tugas kerja karyawan (Kolb et al., 2008). Fleksibilitas dan mobilitas tersebut mencerminkan kualitas komunikasi yang dapat memberikan keuntungan bagi organisasi dalam berkomunikasi seperti memberikan kemudahan dalam memproses informasi, fleksibilitas dalam mengakses sumber informasi (Jablin dan Putnam, 2000). *ICT* memfasilitasi proses komunikasi tak terbatas yang lebih efektif dan efisien (Papa et al., 2007). Penggunaan *ICT* menyebabkan karyawan terus terhubung dengan pekerjaan melalui pesan *online* dan sulit untuk mengelola dan mengatur jam kerja mereka. Pesan-pesan yang masuk berkaitan dengan pekerjaan yang dapat menimbulkan keadaan afektif positif dan negatif. Sonnetag et al (2018) memperkenalkan daya tanggap (yaitu, reaksi tepat waktu seseorang terhadap pesan *online* yang masuk) sebagai konsep baru yang membantu memahami bagaimana karyawan memasukkan pesan *online* ke dalam pekerjaan sehari-hari mereka dan mengapa *interupsi* oleh pesan *online* mungkin memiliki manfaat afektif. *Time pressure* dan

percieved task accomplishment yang dirasakan tidak hanya penting sebagai faktor pengaruh negatif dan positif. *Time pressure* dan *percieved task accomplishment* adalah pengalaman *on-the-job* yang relevan. Misalnya, *time pressure* dikaitkan dengan peningkatan tingkat kelelahan dan mendorong keputusan berisiko (Madan, 2015), sedangkan *percieved task accomplishment* yang dirasakan memicu proses motivasi misalnya, ketekunan (Seo, 2010).

2.1.2. Feeling Interrupted

Interupsi didefinisikan sebagai penundaan kinerja (Biron, 2009) atau penundaan fokus perhatian dari tugas (Myers, 2016). *Interupsi* saat ini semakin meningkat di tempat kerja saat ini. *Interupsi* berasal dari rekan kerja yang mencari informasi atau bantuan mengenai tugas yang sedang dikerjakan dan dari atasan yang memeriksa pekerjaan atau memberikan tugas baru. (Mark, 2005) mencatat bahwa “menyelesaikan tugas tanpa gangguan (*interupsi*) telah menjadi hal yang langka” bagi karyawan saat ini. Wajzman dan Rose (2011) mencatat rata-rata ada 86 *interupsi* di tempat kerja setiap hari, dan menurut Spira dan Feintuch (2005) mencatat bahwa rata-rata 2,1 jam *interupsi* harian yang dihadapi oleh pekerja merugikan ekonomi AS \$588 miliar per tahun. Selain kerugian finansial, *interupsi* juga memengaruhi kinerja, sikap, emosi, dan kesejahteraan karyawan (Clark & Carlson, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Barber & Santuzzi (2015) dalam ilmu organisasi dan informasi telah memeriksa bahwa pesan *online* yang masuk saat bekerja berhubungan dengan *interupsi* pekerjaan yang sedang berlangsung (Mark et al., 2016).

Dalam beberapa studi manajer melaporkan bahwa *interupsi* dapat memberikan manfaat (Hudson et al) dan kerugian (Mark et al). Di sisi lain menemukan bahwa efek *interupsi* lebih bervariasi yaitu *interupsi* dalam konteks yang sama dengan tugas atau pekerjaan saat ini dapat memberikan manfaat, sedangkan *interupsi* dalam konteks yang berbeda dari tugas atau pekerjaan saat ini dapat mengganggu (Sonnetag et al, 2018). Butt et al (2015) menggunakan teori *appraisal theory of emotions* untuk mempelajari emosi yang dipicu oleh *interupsi* oleh *e-mail* di luar jam kerja dan menemukan bahwa *interupsi e-mail* dapat menyebabkan kemarahan atau kebahagiaan, tergantung pada jangka waktu yang di butuhkan untuk menanggapi pesan yang masuk. *Interupsi* menyebabkan karyawan menghentikan aktivitas yang sedang mereka kerjakan dan beralih ke tugas lain (Wajcman & Rose, 2011). Akibatnya ketika kemudian melanjutkan pekerjaan utama, waktu yang tersedia akan lebih sedikit sehingga menimbulkan tekanan waktu (*time pressure*) terhadap penyelesaian tugas utama (Baethge, Rigotti, & Roe, 2015) yang menyebabkan lebih banyak kesalahan, dan kinerja yang lebih rendah (Altmann et al., 2014)

Penelitian yang dilakukan oleh Mark (2008) menemukan bahwa orang yang berada dalam keadaan *feeling interrupted* (merasa terus-menerus terganggu) mengalami beban kerja yang lebih tinggi, peningkatan stress, frustasi dan lebih banyak tekanan waktu, dan usaha. *Feeling interrupted* menyebabkan orang bekerja lebih cepat untuk mengimbangi waktu yang hilang saat terjadinya *interupsi*. Karyawan memiliki waktu yang lebih sedikit untuk menyelesaikan tugas utama saat terjadinya *interupsi*. Karyawan membutuhkan usaha lebih untuk penyelesaian tugas

utama. Studi empiris telah menggambarkan bahwa beban kerja yang tinggi dan tekanan waktu sebenarnya berhubungan positif dengan keadaan afektif negatif (*negative affect*) antara orang (Van Emmerik & Jawahar, 2006) dan di dalam orang (Ilies et al., 2007) yang berdampak pada kualitas kinerja tugas, terutama pada tugas yang kompleks (Gupta et al., 2013).

2.1.3. *Negative Affect*

Affect pada dasarnya adalah kata yang digunakan untuk berbicara tentang emosi dan perasaan. Kata *affect* mengacu pada emosi atau perasaan yang kita alami dan tunjukkan, terutama dalam hal bagaimana emosi ini mempengaruhi kita untuk bertindak dan membuat keputusan. Perubahan dari kurang bernilai menjadi lebih bernilai disebut afek positif sedangkan perubahan dari lebih bernilai menjadi kurang bernilai disebut afek negatif. Hubungan antara afek, emosi dan mood sangat dekat. Afek sering dikatakan sebagai emosi yang disadari dan pada beberapa tulisan afek positif dan afek negatif digambarkan sebagai gambaran perasaan yang menyenangkan (*pleasantness*) maupun tidak menyenangkan (*unpleasantness*) yang dialami individu. Afek negatif, misalnya tegang, putus asa, ngeri, jengkel sedangkan afek positif misalnya semangat, kuat, aktif, bergairah, tegar (Watson et. Al.,1988). Menurut Costa & McCrae (1988) hubungan afek positif dan afek negatif bersifat mutually exclusive, yakni pada saat yang sama afek positif dan negatif dapat dirasakan bersama-sama dalam waktu yang bersamaan, misalnya afek jengkel dirasakan sekaligus dengan afek semangat. Tingginya afek positif tidak selalu disertai dengan rendahnya afek negatif, begitu pula sebaliknya. Jadi afek

bukan dalam satu skala kontinum/ monopolar (berkutub satu) tetapi dalam suatu kondisi bipolar (berkutub dua).

Zajonc (dalam Batson dkk., 1992) mengatakan bahwa afek lebih sering terdengar untuk menunjukkan preferensi sehingga akan memberikan informasi tentang pengalaman organisme dalam suatu peristiwa apakah lebih bernilai dari yang lainnya. Perubahan dari kurang bernilai menjadi lebih bernilai disebut afek positif sedangkan perubahan dari lebih bernilai menjadi kurang bernilai disebut afek negatif. Afek Positif menunjuk pada pengertian bahwa seseorang merasa bersemangat, penuh konsentrasi dan kenyamanan; sedangkan Afek Positif yang rendah ditandai oleh kesedihan dan keletihan. Afek Negatif mengindikasikan bahwa pada individu terdapat ketegangan dan ketidaknyamanan sebagai akibat dari macam-macam mood yang tidak menyenangkan seperti marah, direndahkan, tidak disukai, rasa bersalah, takut dan gelisah. Pada umumnya manusia akan merasakan afek baik afek positif maupun negatif. Emosi tidak dapat netral, karena menjadi netral berarti menjadi nonemosional. Afek, emosi dan suasana hati dipengaruhi oleh cuaca, tingkat stress, aktivitas sosial, durasi atau waktu tidur, kebiasaan, usia dan gender.

Afek Negatif sangat berhubungan dengan *neurotisisme* atau pengendalian emosi yang tinggi (Watson dan Clark, 1992). *Negative affect* berpengaruh terhadap kehidupan organisasi, dalam hubungan antara pemimpin dan bawahan menyebabkan bawahan cenderung tidak dapat mengidentifikasi tim atau unit kerja mereka sehingga dapat menimbulkan *negative affect* pada kinerja mereka.

Selanjutnya, *negative affect* pada supervisor berkaitan dengan penyalahgunaan kekuasaan terhadap bawahannya, inisiatif dan kepuasan kerja yang lebih rendah pada karyawan (Pan & Lin, 2018). Beberapa emosi negatif sangat mungkin terjadi dalam hidup dan diperlukan untuk fungsi yang efektif, tetapi emosi negatif yang sering dan berkepanjangan menunjukkan bahwa seseorang meyakini bahwa hidupnya berjalan dengan buruk. Emosi negatif yang berkelanjutan dapat mengganggu fungsi efektif, serta membuat hidup tidak menyenangkan (Diener, 2005).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang telah dilakukan dan menjadi acuan dalam melakukan penelitian ini dengan variabel dependen dan independen yang berhubungan.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

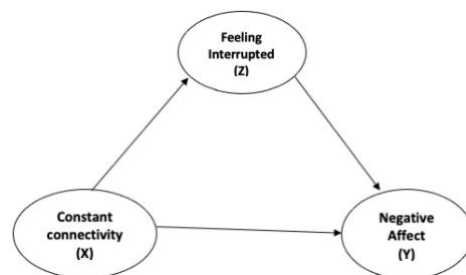
Penulis dan Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Metode Penelitian	Hasil atau Temuan Penelitian
(Miriam Schuler, 2016). “Implications of Constant Connectivity”	<i>Constant Connectivity</i> <i>Always-on</i> <i>Mediated communication</i> <i>Interpersonal communication</i> <i>Smartphones</i>	Penelitian kualitatif dengan mewawancarai 25 partisipan yang merupakan pekerja dan pelajar dari University of Twente.	<i>Smartphone</i> ternyata menjadi perangkat utama yang memfasilitasi <i>constant connectivity</i> para penelitian ini. Tingkat penggunaan <i>smartphone</i> yang tinggi berkaitan dengan gaya hidup mereka yang selalu aktif di perangkat seluler.

Penulis dan Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Metode Penelitian	Hasil atau Temuan Penelitian
<p>(Sonnetag et al, 2018).</p> <p>“Feeling interrupted— Being responsive: How online messages relate to affect at work”</p>	<p><i>Perceived Interruption</i></p> <p><i>Time Pressure</i></p> <p><i>Negative Affect</i></p> <p><i>Responsiveness</i></p> <p><i>Perceived Task Accomplishment</i></p> <p><i>Positive Affect</i></p>	<p>Sampel dalam penelitian ini diambil melalui panel online Jerman (www.consumerfieldwork.de)</p> <p>Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dengan kriteria (bekerja penuh waktu, memiliki akses Internet di tempat kerja, bersedia menyelesaikan survei harian selama 5 hari selama satu minggu kerja) dengan sampel sebanyak 176 orang karyawan.</p>	<p>Constant connectivity melalui pesan <i>online</i> berpengaruh positif terhadap munculnya <i>negative affect</i>, hal ini didukung oleh <i>time pressure</i>.</p> <p>Constant connectivity melalui pesan <i>online</i> berpengaruh positif terhadap <i>positive affect</i>, hal ini didukung oleh <i>being responsive</i>.</p>
<p>(Arif Hassan, 2018).</p> <p>“Constant connectivity and communication stress”</p>	<p><i>Constant Connectivity</i></p> <p><i>Stress</i></p> <p><i>Job Satisfaction</i></p>	<p>Sampel pada penelitian ini adalah 160 karyawan dari beberapa organisasi (Kesehatan, Pendidikan, Informasi dan Komunikasi, Konsultasi, Manufaktur, dan Konstruksi) dan posisi pekerjaan (seperti Analis, Manajer Program, Konsultan, Dokter, Dokter Mata, Insinyur Jaringan, Eksekutif)</p>	<p><i>Constant connectivity</i> diluar jam kerja secara signifikan berpengaruh terhadap <i>negative affect</i> karyawan. Penggunaan teknologi seluler menimbulkan <i>affect</i> dan sering disebut sebagai technostress.</p>

Penulis dan Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Metode Penelitian	Hasil atau Temuan Penelitian
<p>(Cristina Bernal-Ruiz et al, 2019).</p> <p>“Development and validation of the WhatsApp Negative Impact scale (WANIS)”</p>	<p><i>Problematic Internet use</i></p> <p><i>WhatsApp: problematic use of WhatsApp</i></p> <p><i>Instant messaging</i></p>	<p>Terdapat 2 studi dalam penelitian ini. Studi pertama dengan sampel yang terdiri dari 95 mahasiswa berusia antara 17 dan 27 tahun. Dalam studi kedua dari sampel 630 mahasiswa universitas berusia antara 18 dan 62.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin, status perkawinan dan status pekerjaan mempengaruhi <i>negative affect</i> yang dialami oleh pengguna WhatsApp.</p>
<p>(Harshad Puranik et al, 2020).</p> <p>“Pardon the interruption: An integrative review and future research agenda for research on work interruptions”</p>	<p><i>Work Interruption</i></p> <p><i>Task Interruption</i></p> <p><i>Distraction</i></p> <p><i>Disruption</i></p> <p><i>Intrusion</i></p>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menyajikan tinjauan integratif penelitian sebelumnya tentang <i>interupsi</i>, berdasarkan analisis dari 247 publikasi.</p>	<p>Penelitian ini menyajikan definisi <i>interupsi</i>, asumsi dan implikasi dari pendekatan investigasi yang berbeda yang digunakan untuk mempelajari <i>interupsi</i>, faktor apa saja yang mempengaruhi terjadinya <i>interupsi</i>.</p>
<p>(Hendra Achmadi et al., 2020)</p> <p>“Identification of The Positive and Negative Emotions that Appeared among High School Students When Selecting University at Jakarta and Surrounding Area”</p>	<p>PANAS SCALE</p> <p>Positive Emotion</p> <p>Negative Emotion</p> <p>High School Student</p>	<p>Subyek penelitian adalah siswa SMA kelas 11 dan 12 di Jakarta dan sekitarnya, Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket yang dibagikan kepada 105 siswa dengan <i>non-probability</i> dan <i>purposive sampling</i>.</p> <p>Ada 2 metode pendekatan yang kami gunakan untuk mengetahui keadaan emosi dari siswa sekolah menengah.</p> <p>Pendekatan pertama kami menggunakan pertanyaan untuk responden tertentu yang</p>	<p>Terdapat pengaruh emosi yang mempengaruhi siswa SMA, emosi yang sering muncul adalah Bangga, Gembira, Kuat, Tertarik, Tegas, Tertarik, dan Aktif, sedangkan emosi negative yang sering muncul adalah Jittery, Gugup, Takut. yang digunakan siswa untuk membuat keputusan.</p>

		<p>diuji dengan tipe emosional menurut PANAS (Skala Positif dan Negatif), dan metode lainnya berdasarkan pertanyaan terbuka, yang diolah menggunakan NVIVO, emosi positif menggambarkan emosi yang sedang dihadapi oleh calon siswa ketika menghadapi dengan pilihan bebas memilih Universitas.</p>	
Penulis dan Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Metode Penelitian	Hasil atau Temuan Penelitian
<p>(Nadine Buchler et al., 2020)</p> <p>“Understanding constant connectivitywork :How and for whom is constant connectivityrelated to employeewell-being?”</p>	<p><i>Constant connectivity</i></p> <p><i>Mobile work device</i></p> <p><i>Employee well-being</i></p> <p><i>Psychological detachment</i></p> <p><i>Boundary preferences</i></p> <p><i>Organizational antecedents</i></p>	<p>Data dikumpulkan diantara karyawan daridua perusahaan global (sebuah perusahaan Teknik di industri otomotif,dengan 2.551 karyawan di Liechtenstein) dan (sebuah perusahaan sistemTI dengan 3000 karyawan di Swiss). Penelitian ini menggunakan metode perhitungan SEM-PLS.</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara aspek konektivitas fungsional, fisik, dan simbolis yang dirasakan dari MWD dan identitas pekerjaan,kerentanante rhadap tekanan sosial, dan visibilitas praktik komunikasi antar rekan kerja yang berdampak pada <i>constant connectivity</i> ditempat kerja.</p>

2.3 Kerangka Penelitian



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

Kerangka penelitian merupakan hubungan dari beberapa teori yang telah dijabarkan merupakan sintesa tentang keterkaitan antara beberapa variabel Sugiyono (2016)

Peningkatan dan penggunaan *ICT* seperti perangkat seluler, memungkinkan penggunaanya untuk terhubung secara konstan dan terus menerus (*constant connectivity*) (Kolb et al., 2008; Wajcman dan Rose, 2011). *Constant connectivity* mempengaruhi lingkungan organisasi dan mengubah praktik kerja sehari-hari (Mazmanian et al., 2013; Waizenegger et al., 2016). Keadaan *constant connectivity* menyebabkan karyawan terus terhubung dengan pekerjaan melalui pesan *online* dan sulit untuk mengelola dan mengatur jam kerja mereka. Pesan-pesan yang masuk berkaitan dengan pekerjaan yang dapat menimbulkan keadaan afektif positif dan negatif.

Interupsi didefinisikan sebagai penundaan kinerja (Biron, 2009) atau penundaan fokus perhatian dari tugas (Myers, 2016)). *Interupsi* saat ini semakin meningkat di tempat kerja saat ini. *Interupsi* berasal dari rekan kerja yang mencari informasi atau bantuan mengenai tugas yang sedang dikerjakan dan dari atasan

yang memeriksa pekerjaan atau memberikan tugas baru. Keadaan *feeling interrupted* (merasa terus-menerus terganggu) mengalami beban kerja yang lebih tinggi, peningkatan stress, frustasi dan lebih banyak tekanan waktu, dan usaha.

Negative Affect adalah keadaan perasaan emosi negatif seperti was-was, takut, marah, dan lain-lain. . Afek Negatif mengindikasikan bahwa pada individu terdapat ketegangan dan ketidaknyamanan sebagai akibat dari macam-macam mood yang tidak menyenangkan seperti marah, direndahkan, tidak disukai, rasa bersalah, takut dan gelisah. Oleh sebab itu berdasarkan urian tersebut dapat dijelaskan adanya pengaruh dan keterkaitan antara variabel dependen (X) *constant connectivity* terhadap variabel independent(Y) yaitu *negative affect* melalui variabel mediasi(M) *feeling interrupted*.

2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara yang masih harus diuji kembali kebenarannya, melalui sebuah penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Pengujian tersebut dilakukan melalui data yang dikumpulkan. Hipotesis juga merupakan jawaban sementara dari pernyataan yang diangkat dari rumusan masalah yang ingin diteliti. Dari penelitian diatas, peneliti menguji dan ingin mengetahui apakah ada keterkaitan dan pengaruh antara variabel Independen (X) terhadap Variabel Dependen (Y) dan pengaruh variabel Mediasi (M) dalam memediasi hubungan variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y)

Constant Connectivity melalui penggunaan ICT seperti *smartphone* memiliki kemampuan untuk mengganggu (*interrupt*) seseorang kapan saja (seperti saat liburan, kengan makan malam, atau sholat di masjid) (Arif Hassan, 2018). Kondisi ini memunculkan perasaan terganggu yang mendorong karyawan untuk memeriksa ponsel mereka untuk melihat apakah sesuatu telah terjadi, meskipun tidak ada indikasinya (Seung-Hyun Lee, 2015). Jadi *constant connectivity* dapat menyebabkan munculnya keadaan *feeling interrupted*.

H1: *Constant connectivity* melalui media pesan online (WhatsApp grup) berpengaruh positif terhadap *feeling interrupted*.

Feeling interrupted mempengaruhi ritme kerja dan berpeluang menyebabkan munculnya reaksi afektif (Frijda, 1986). Perasaan terganggu cenderung memicu reaksi afektif negative (Mark, Gudith, & Klocke, 2008; Marulanda-Carter & Jackson, 2012) seperti stress, kelelahan emosional, dan tekanan fisik (Harshad Puranik et al., 2018).

H2: *Feeling interrupted* berpengaruh positif terhadap *negative affect*.

Studi telah menunjukkan bahwa beberapa organisasi menggunakan *Information Communication Technology* seperti e-mail sebagai media untuk menghubungi karyawan (Butts et al., 2014) dan karyawan merasa berkewajiban untuk membaca, membalas, dan mematuhi setiap permintaan meskipun fakta bahwa pesan tersebut diterima di luar jam kerja. Karyawan tetap menerima pesan dalam bentuk pesan singkat, e-mail atau pesan melalui layanan media sosial seperti

WhatsApp bahkan di luar jam kerja (Stone, 2014). Pesan-pesan yang masuk pada waktu yang kurang tepat dapat memunculkan reaksi affectif negative seperti rasa cemas (*anxiety*), marah (*anger*), perasaan tertekan (*distressed*), ketakutan (*fear*), sedih (*sadness*), dan depresi (*depression*) (Rodell & Judge, 2009; Watson, 1998; Courtney, 2020).

H3: *Constant connectivity* melalui media pesan online (WhatsApp grup) berpengaruh positif terhadap *negative affect*.

Keadaan *feeling interrupted* yang muncul akibat adanya *constant connectivity* melalui pesan *online* yang masuk dapat mengganggu konsentrasi karyawan untuk melakukan pekerjaan utama (Sonnetag et al, 2018), keadaan ini memunculkan *negativity emotion & expression* seperti rasa cemas (*anxiety*), marah (*anger*), perasaan tertekan (*distressed*), ketakutan (*fear*), sedih (*sadness*), dan depresi (*depression*) (Rodell & Judge, 2009; Watson, 1998; Courtney, 2020).

H4: *Feeling interrupted* berpengaruh positif memediasi hubungan antara *constant connectivity* dengan *negative affect*.