



KONSTRUKSI DAN EVALUASI PSIKOMETRIK SKALA COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR

Muhammad Ardi¹, Nilam Widyarini²

^{1,2} Fakultas Psikologi, Universitas Gunadarma, Jakarta, Indonesia

Email: ardi@nsd.id

p-ISSN: 2337-4845
e-ISSN: 2620-7486



Received	Revised	Accepted	Published
23 Juli 2025	4 Oktober 2025	27 Oktober 2025	30 Oktober 2025

Abstract

Platform-based work environments give rise to distinctive forms of counterproductive work behavior (CWB)—ranging from transaction manipulation and risky operational practices to aggression toward others—that are not fully captured by existing CWB instruments. This study aims to construct and psychometrically evaluate a CWB scale tailored to ride-hailing (online motorcycle-taxi) drivers in Indonesia. Participants were 1,416 drivers. Exploratory factor analysis (EFA) mapped items onto two dimensions—CWB toward the organization (CWB-O) and CWB toward individuals (CWB-I); one item was eliminated, yielding 19 items (CWB-O = 14; CWB-I = 5). The two-factor model was confirmed via confirmatory factor analysis (CFA) with good fit (CFI = 0.948; TLI = 0.941; RMSEA = 0.067; SRMR = 0.035; GFI = 0.914). Reliability indicated strong internal consistency: CWB-O ($\omega = 0.956$; $\alpha = 0.955$), CWB-I ($\omega = 0.759$; $\alpha = 0.781$), and the total score ($\omega = 0.954$; $\alpha = 0.950$). These findings suggest that the developed CWB scale is valid and reliable for detecting counterproductive work tendencies among ride-hailing drivers and is suitable for research and practical monitoring.

Keywords: counterproductive work behavior, CWB-O, CWB-I, exploratory factor analysis, confirmatory factor analysis, reliability, ride-hailing drivers

Abstrak

Lingkungan kerja berbasis *platform* memunculkan bentuk *counterproductive work behavior* (CWB) yang khas, mulai dari manipulasi transaksi, perilaku operasional berisiko, hingga agresi terhadap orang lain yang belum sepenuhnya tercakup dalam instrumen *counterproductive work behavior* yang ada. Penelitian ini bertujuan mengonstruksi dan mengevaluasi psikometrik skala *counterproductive work behavior* yang relevan bagi pengemudi ojek *online* di Indonesia. Partisipan berjumlah 1.416 pengemudi ojek *online*. Hasil *exploratory factor analysis* (EFA) digunakan untuk memetakan item ke dua dimensi, yaitu CWB terhadap organisasi (CWB-O) dan CWB terhadap individu (CWB-I), dengan satu butir dieliminasi sehingga tersisa 19 butir (CWB-O = 14; CWB-I = 5). Model dua faktor terkonfirmasi melalui *confirmatory factor analysis* (CFA) dengan kecocokan model yang baik (CFI = 0,948; TLI = 0,941; RMSEA = 0,067; SRMR = 0,035; GFI = 0,914). Reliabilitas menunjukkan konsistensi internal kuat: CWB-O ($\omega = 0,956$; $\alpha = 0,955$), CWB-I ($\omega = 0,759$; $\alpha = 0,781$), dan skor total ($\omega = 0,954$; $\alpha = 0,950$). Temuan ini menunjukkan bahwa skala *counterproductive work behavior* yang dikembangkan valid dan reliabel untuk mendeteksi kecenderungan perilaku kerja kontraproduktif pada pengemudi ojek *online* serta layak digunakan untuk riset dan pemantauan praktis.

Kata kunci: *counterproductive work behavior*, CWB-O, CWB-I, *exploratory factor analysis*, *confirmatory factor analysis*, reliabilitas, pengemudi ojek online

1. Pendahuluan

Perubahan struktur kerja akibat digitalisasi mendorong tumbuhnya ekosistem kemitraan berbasis *platform*. Dalam konteks ini, relasi antara perusahaan, aplikasi dan pengemudi ojek *online* menuntut tata kelola perilaku kerja yang mengutamakan integritas layanan, keselamatan, dan kepatuhan pada kebijakan sistem. *Counterproductive work behavior* merujuk pada perilaku karyawan yang dilakukan secara sengaja dan berdampak merugikan karyawan, baik dengan menurunkan efektivitas kerja maupun merugikan organisasi melalui perusakan aset atau mengganggu keberfungsian organisasi. Karena hal tersebut, *counterproductive work behavior* kerap diperlakukan setara dengan penyimpangan di tempat kerja (Bennett, Shelly & Lauren, 2018). Rangkaian perilaku *counterproductive work behavior* memiliki dua karakteristik utama, yaitu bersifat volisional (bukan kecelakaan atau karena perintah) dan menimbulkan atau memang dimaksudkan untuk menimbulkan kerugian bagi organisasi

atau para pemangku kepentingan organisasi seperti klien, rekan kerja, pelanggan, dan atasan (Spector & Fox, 2005).

Dalam praktiknya, bentuk *counterproductive work behavior* yang paling sering dijumpai dalam organisasi antara lain penarikan diri (misalnya datang terlambat atau tidak masuk kerja) dan bersikap tidak sopan terhadap orang lain. Meski tidak diharapkan, perilaku-perilaku ini umumnya tidak menimbulkan dampak yang terlalu berat. Sebaliknya, bentuk *counterproductive work behavior* yang lebih jarang seperti sengaja membuang-buang waktu, sabotase, pencurian, tindak kekerasan, penggunaan narkoba atau alkohol saat bekerja, dan pelecehan seksual. Walau jarang terjadi, perilaku ini berpotensi sangat merusak dan pada akhirnya menimbulkan kerugian besar bagi organisasi (Jex & Britt, 2014). Ketika perilaku menyimpang ditujukan kepada rekan kerja, korban dapat mengalami kerugian finansial seperti mengakibatkan cedera atau pencurian barang pribadi, dan juga terbebani secara psikologis seperti merasa menderita, frustrasi, kebingungan, stres, atau rasa takut. Dari sisi sosial, bila perusahaan kehilangan uang akibat perilaku menyimpang contohnya pencurian, kerugian itu sering dialihkan kepada masyarakat dengan menaikkan harga, sehingga pelanggan turut menanggung biaya akibat kenaikan harga. Pelanggan yang mengalami atau menyaksikan perilaku menyimpang dapat mengalami tekanan emosional dan mental serupa dengan karyawan (frustrasi, marah, atau stres) yang dapat berujung pada boikot terhadap perusahaan atau bahkan menempuh jalur hukum (Bennett, Shelly & Lauren, 2018).

Meskipun *counterproductive work behavior* terus mendapat perhatian karena dampaknya terhadap efektivitas organisasi, keselamatan layanan, dan keadilan dalam relasi kerja. Sebagian besar instrumen *counterproductive work behavior* yang tersedia dikembangkan untuk konteks pekerjaan formal, ditandai dengan hubungan kerja tradisional, pengawasan langsung dan indikator yang fokus pada aset fisik organisasi, seperti fasilitas kantor dan peralatan pabrik. Sementara itu, lanskap kerja kontemporer juga mencakup hubungan kerja informal dan juga hubungan kemitraan, seperti hubungan pada ojek *online* (ojol) dengan perusahaan aplikasi yang merupakan hubungan kemitraan. Dalam skema ini, pengemudi yang telah melakukan registrasi dan menyetujui ketentuan layanan dan kebijakan bertindak sebagai mitra pengemudi untuk menyediakan layanan transportasi sesuai permintaan. Dengan demikian, meskipun status pengemudi ojek *online* secara hukum adalah mitra bukan karyawan, aktivitas yang dijalankan tetap merupakan pekerjaan yang diatur oleh seperangkat norma, kebijakan, dan standar keselamatan atau layanan berbasis aplikasi.

Dalam konteks kemitraan berbasis *platform* juga memperlihatkan bentuk-bentuk *counterproductive work behavior* yang khas. Sebuah kasus yang terdokumentasi dalam sistem PT X menunjukkan seorang pengemudi telah melakukan pemesanan atau order fiktif dengan menggunakan 41 akun milik orang lain. Sejak Agustus 2019 hingga 7 Februari 2020, pelaku tercatat melakukan order fiktif sebanyak 30.848 dengan rata-rata sekitar 200 orderan fiktif setiap harinya dan juga menggunakan akun resto untuk melakukan 30 pemesanan. Perbuatan tersebut menyebabkan PT X mengalami defisit yang sangat besar dikarenakan sistem memberikan ongkos kirim dan *voucher* kepada pelaku melalui akun pelanggan sebesar Rp.4000,- per orderan dan *voucher* sebesar Rp.10.000,- setiap orderan akan masuk kedalam saldo *merchant* yang dapat dicairkan keesokan harinya dengan cara ditransfer ke rekening yang di daftarkan para *merchant* (Pangku & Qomaruddin, 2022).

Dari sisi keselamatan pelanggan, studi di Kota Bogor mengidentifikasi perilaku berkendara pengemudi ojek *online* yang dapat menyebabkan kecelakaan lalu lintas, yaitu mendahului dari sisi kiri, menurunkan kecepatan secara tiba-tiba, langsung mengambil jalur kiri ketika berbalik arah dan memacu kendaraan dengan kecepatan tinggi (Axiery, Ruby & Rahma, 2019). Selain itu, tercatat kasus agresi yang melibatkan pengemudi ojek *online*, salah satu kasus yang terjadi pada 4 September 2018 di Kota Jakarta, terjadi pemukulan yang dilakukan oleh pengemudi ojek *online* kepada seseorang berinisial B. Kejadian berawal saat korban sedang mengendarai sepeda motor dengan istrinya dalam perjalanan pulang ke rumah, motor korban mendahului pelaku. Pelaku yang tidak terima didahului akhirnya menabrak ban belakang motor korban dan berujung pada pemukulan korban. Korban juga sempat dikelilingi para pengemudi ojek *online* lainnya (Putri, Maharyantari & Firda, 2022).

Ketiga kasus tersebut menegaskan bahwa *counterproductive work behavior* pada lingkungan kerja berbasis *platform* dan operasional (berkendara tidak aman) dan agresi kepada orang lain yang dapat berdampak pada perusahaan belum sepenuhnya tercakup dalam indikator skala yang sudah ada, sehingga skala perlu disesuaikan dengan konteks pekerjaan pengemudi ojek *online*.

Dengan demikian, meskipun *counterproductive work behavior* dirancang untuk konteks pekerjaan formal, fokus utamanya yakni perilaku kerja yang disengaja dan merugikan organisasi atau pemangku kepentingan tetap relevan untuk kemitraan berbasis *platform*. Agar pengukuran akurat dan dapat diandalkan pada populasi mitra ojek *online*, instrumen *counterproductive work behavior* perlu direkonstruksi. Penelitian ini dilakukan untuk mengkonstruksi dan mengeksplorasi pengembangan awal skala *counterproductive work behavior* yang ditujukan untuk populasi ojek *online*. Langkah ini diharapkan dapat menghasilkan skala *counterproductive work behavior* yang lebih representatif terhadap realitas kerja ojek *online*, sekaligus bermanfaat bagi riset dan kebijakan peningkatan keselamatan serta integritas layanan.

2. Metode Penelitian

Partisipan

Partisipan dalam penelitian ini adalah pengemudi ojek *online*, baik pengemudi roda dua maupun roda empat. Pemilihan sampel menggunakan *nonprobability purposive sampling*, Pendekatan yang banyak digunakan dalam penelitian psikologi ketika tujuan utama adalah mengkaji kelompok tertentu yang memenuhi karakteristik yang telah ditentukan sebelumnya (Campbell et al., 2020). Kriteria mencakup pengemudi ojek *online* yang telah bekerja minimal selama enam bulan, hal ini memastikan bahwa partisipan memiliki pengalaman dan pemahaman yang memadai terhadap aktivitas kerja. Kriteria inklusi mencakup, yakni memiliki akses terhadap perangkat digital dan koneksi internet yang stabil, bersedia mengikuti penelitian secara sukarela, dan mengisi seluruh item dalam instrumen serta melengkapi data demografi. Kriteria eksklusi mencakup, yaitu partisipan yang tidak menyelesaikan seluruh item dalam tes, tidak melengkapi data demografi, atau menunjukkan pola respon yang tidak wajar yang berpotensi mengganggu validitas data.

Pengumpulan data dilakukan secara daring pada Juni hingga Juli 2025. Undangan partisipasi dikirim melalui email yang memuat tautan menuju kuesioner (Google *forms*). Untuk menjamin kualitas data, sebelum analisis dilakukan pembersihan data berdasarkan kriteria eksklusi dan inklusi. Sebanyak 1.416 responden memenuhi kriteria dan menyelesaikan kuesioner, sehingga data dapat digunakan dalam analisis.

Instrumen

Instrumen dalam penelitian ini dikonstruksi dengan merujuk pada tipologi penyimpangan ditempat kerja yang dikemukakan oleh Bennett dan Sandra (2000). Sejalan dengan tipologi tersebut, *counterproductive work behavior* didimensionalisasi berdasarkan target perilaku, yakni perilaku yang menargetkan organisasi (*organizational deviance*) dan perilaku yang menargetkan individu (*interpersonal deviance*), dengan rentang tingkat keparahan dari ringan hingga serius. Dalam literatur, *counterproductive work behavior* kerap diperlakukan setara dengan penyimpangan di tempat kerja. Selanjutnya *counterproductive work behavior* terdiri dari dua dimensi, yaitu yang menargetkan organisasi (CWB-O) dan yang menargetkan individu (CWB-P atau CWB-I) (Bennett, Shelly & Lauren, 2018). *Counterproductive work behavior organizational* merepresentasikan perilaku yang diarahkan pada organisasi secara keseluruhan, bukan pada individu tertentu dalam lingkungan organisasi. Contohnya membuang waktu, sabotase, datang terlambat, dan berbicara buruk mengenai organisasi kepada orang lain. Sedangkan, *counterproductive work behavior interpersonal* merepresentasikan perilaku yang diarahkan kepada rekan kerja secara perorangan, bukan pada organisasi secara keseluruhan. Contoh yang mungkin paling umum meliputi membuat komentar yang kasar dan menghina orang lain, menyebarkan rumor mengenai orang lain, serta mengecualikan rekan kerja dari aktivitas seperti makan siang atau minum bersama setelah jam kerja (Jex & Britt, 2014).

Berdasarkan kerangka tersebut, peneliti menyusun 20 item yang dipetakan ke dalam dua model dimensi, yaitu *counterproductive work behavior–organizational* (CWB-O) dan *counterproductive work behavior–interpersonal* (CWB-I), masing-masing dimensi terdiri dari 10 item. Seluruh item disusun sebagai favorabel untuk meminimalkan ambiguitas linguistik dalam Bahasa Indonesia dan menghindari miskonsepsi yang kerap muncul pada item dengan format kalimat negatif. Pemilihan 20 item dimaksudkan untuk menyeimbangkan cakupan konten pada kedua dimensi dan beban respon (efisiensi waktu dan keterbacaan) pada populasi ojek *online*. Seluruh item dirancang agar sesuai dengan konteks pekerjaan berbasis platform untuk ojek *online*, mencakup dua ranah utama, yaitu interaksi layanan dengan pelanggan serta kepatuhan terhadap sistem operasional platform. Daftar item *counterproductive work behavior* disajikan pada Tabel 1.

Respon diukur dengan skala Likert lima poin dari 1 (sangat tidak sesuai) hingga 5 (sangat sesuai). Pemilihan lima poin didasarkan pada pertimbangan metodologis bahwa keberadaan kategori tengah (*middle category*) membantu mencegah pergeseran sistematis respon ke arah kategori positif ketika pilihan tengah diadakan. Bukti eksperimental menunjukkan bahwa ketiadaan kategori tengah dapat mengubah distribusi respon, responden terdorong untuk memilih sisi sehingga proporsi jawaban yang lebih positif meningkat sementara jawaban negatif menurun (Wetzelhutter, 2020).

Tabel 1. Item pernyataan

No	Item Pernyataan	Dimensi
1	Saya terkadang sengaja menunda perjalanan agar mendapatkan tarif lebih tinggi.	CWB-O
2	Saya pernah menggunakan akun saya untuk mengakses pesanan tanpa izin dari pihak lain.	CWB-O
3	Saya sering mengambil waktu istirahat lebih lama dari yang diperbolehkan oleh aplikasi.	CWB-O
4	Saya pernah menggunakan insentif dari aplikasi untuk keperluan pribadi tanpa izin.	CWB-O
5	Saya pernah memalsukan struk atau bukti perjalanan untuk mendapatkan penggantian lebih besar.	CWB-O
6	Saya terkadang mematikan fitur aplikasi untuk menghindari pesanan yang tidak saya sukai.	CWB-O
7	Saya pernah menyelesaikan pesanan secara asal tanpa memastikan pelanggan mendapatkan pengalaman terbaik.	CWB-O
8	Saya pernah menyimpan barang pelanggan yang tertinggal tanpa melaporkannya ke pihak aplikasi.	CWB-O
9	Saya pernah mengakhiri perjalanan lebih awal tanpa sepengetahuan pelanggan.	CWB-O
10	Saya terkadang mengabaikan instruksi aplikasi karena menurut saya tidak relevan.	CWB-O
11	Saya pernah membicarakan keburukan pelanggan kepada rekan sesama driver.	CWB-I
12	Saya pernah berbicara kasar kepada pelanggan ketika saya merasa kesal.	CWB-I
13	Saya pernah mengolok-olok pelanggan karena permintaan mereka yang menurut saya tidak masuk akal.	CWB-I
14	Saya terkadang menyebarkan rumor negatif tentang rekan driver kepada orang lain.	CWB-I
15	Saya pernah membalas komentar buruk pelanggan dengan nada yang tidak sopan.	CWB-I
16	Saya pernah berbicara kepada pelanggan dengan nada yang tidak profesional.	CWB-I
17	Saya pernah meninggalkan pelanggan menunggu terlalu lama tanpa pemberitahuan.	CWB-I
18	Saya pernah menolak permintaan pelanggan tanpa memberikan alasan yang jelas.	CWB-I
19	Saya pernah mempermalukan pelanggan karena kesalahan yang mereka lakukan.	CWB-I
20	Saya pernah membuat komentar yang tidak pantas tentang pelanggan kepada rekan sesama driver.	CWB-I

Analisis Data

Pada penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas guna memastikan skala yang dikembangkan akurat dan dapat dipercaya. Bukti validitas konstruk dikaji melalui dua tahap, yaitu *exploratory factor analysis* (EFA) dan *confirmatory factor analysis* (CFA). Teknik analisis *factor analysis* yang awalnya diusulkan oleh Spearman (1904) kini disebut *exploratory factor analysis* (Thompson, 1951). *Exploratory factor analysis* merupakan teknik interdependensi yang tujuan utamanya mendefinisikan struktur dasar yang mendasari sekumpulan variabel dalam analisis. *Exploratory factor analysis* digunakan untuk mengeksplorasi struktur laten dan menentukan jumlah faktor yang paling merepresentasikan data. *Confirmatory factor analysis* diterapkan untuk menguji sejauh mana model pengukuran yang telah ditentukan sebelumnya merepresentasikan data aktual (Hair, William, Barry & Rolph, 2010).

Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi pengolahan data SPSS untuk *exploratory factor analysis* dan JASP untuk *confirmatory factor analysis*. Pada tahap *exploratory factor analysis*, jumlah faktor ditentukan, item dikelompokkan menurut faktor, dan setiap faktor diberi label sesuai kontennya. Tahap berikutnya, *confirmatory factor analysis* menguji kesesuaian (*fit*) model pengukuran yang diturunkan dari *exploratory factor analysis* dan teori. *Fit model* dinilai menggunakan sejumlah indeks, yaitu *Comparative Fit Index* (CFI), *Tucker-Lewis Index* (TLI), *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA), *Goodness of Fit Index* (GFI) dan *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR). Model dinyatakan memadai apabila memenuhi kriteria *cutoff* berikut: CFI dan TLI $\geq 0,95$, RMSEA $\leq 0,06$, SRMR $< 0,08$ (Hu & Peter, 1999), dan GFI $\geq 0,90$ (Hooper, Joseph & Michael, 2008). Estimasi parameter yang digunakan adalah *Maximum Likelihood* (ML).

Kemudian dilakukan uji reliabilitas digunakan untuk menilai sejauh mana instrumen pengukuran

menghasilkan hasil yang konsisten. Reliabilitas diukur menggunakan koefisien McDonald's Omega (ω) dan Cronbach's Alpha (α). Dalam penelitian psikometri, nilai reliabilitas dianggap baik apabila ≥ 0.70 (Hair et al., 2010).

3. Hasil dan Diskusi

Data Demografi

Responden pada penelitian ini sebanyak 1.416 orang. Berdasarkan tabel data demografi, mayoritas responden berada pada rentang usia produktif 26 hingga 45 tahun (74%). Proporsi laki-laki sebanyak 95% dan perempuan sebanyak 5%. Berdasarkan latar belakang pendidikan terakhir sebagian besar responden merupakan lulusan SMA (64%), diikuti lulusan S1 (16%) dan diploma (8%). Dari sisi masa kerja sebagai pengemudi ojek *online*, sebanyak 45% telah bekerja lebih dari 5 tahun, sementara sisanya tersebar pada rentang masa kerja 1 hingga 4 tahun. Gambaran ini menunjukkan bahwa sampel merepresentasikan mitra pengemudi ojek *online*.

Tabel 2. Data Demografi

Demografi	Kriteria	N	Persentase
Usia	< 20	5	0%
	20-25	137	10%
	26-30	293	21%
	31-35	269	19%
	36-40	254	18%
	41-45	222	16%
	46-50	117	8%
	51-55	84	6%
	56-60	31	2%
	> 60	4	0%
Pendidikan	SD	32	2%
	SMP	119	8%
	SMA	909	64%
	DIPLOMA	118	8%
	S1	225	16%
	S2	12	1%
Jenis Kelamin	Laki-laki	1346	95%
	Perempuan	70	5%
Masa kerja berprofesi sebagai pengemudi ojek <i>online</i>	1 Tahun	303	21%
	2 Tahun	139	10%
	3 Tahun	209	15%
	4-5 Tahun	122	9%

Analisis Struktur Faktor

Skala *counterproductive work behavior* dikembangkan berdasarkan dua dimensi, yaitu *counterproductive work behavior organizational* (CWB - O) dan *counterproductive work behavior interpersonal* (CWB - I). Item disusun berlandaskan teori tersebut, kemudian dievaluasi menggunakan *exploratory factor analysis* untuk menilai kesesuaian item dengan faktor yang diukur. Mengacu pada tabel 5, suatu item dinyatakan berkontribusi signifikan terhadap suatu faktor apabila memiliki nilai *factor loading* sebesar $\geq 0,40$. Nilai ini digunakan sebagai kriteria minimal bahwa item secara substansial memberikan kontribusi dalam terhadap varians faktor laten yang diukur. Sebaliknya, item dengan *factor loading* di bawah 0,40 dianggap lemah dan tidak merepresentasikan konstruk secara memadai, sehingga dipertimbangkan untuk direvisi atau dieliminasi dari model dengan tetap memperhatikan kesesuaian konten dan rasional teoretis.

Berikut tabel 3 yang menunjukkan distribusi nilai *factor loading* pada dua faktor utama beserta nilai *uniqueness* dari masing-masing item:

Tabel 3. Factor Loadings

	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Uniqueness</i>
Item 14	0.924		0.259
Item 19	0.918		0.281
Item 5	0.890		0.280
Item 16	0.799		0.328
Item 13	0.792		0.371
Item 8	0.790		0.387
Item 15	0.778		0.330
Item 12	0.776		0.361
Item 2	0.745		0.438
Item 9	0.714		0.409
Item 20	0.711		0.407
Item 17	0.646		0.430
Item 7	0.537		0.500
Item 1	0.405		0.552
Item 6		0.808	0.554
Item 10		0.635	0.451
Item 3		0.592	0.672
Item 4		0.482	0.613
Item 11		0.444	0.465
Item 18			0.551

Tabel di atas menunjukkan hasil analisis *exploratory factor analysis* yang memetakan 20 item ke dalam dua faktor utama. Sebagian besar item memuat *loading* tinggi pada Faktor 1 yang mencerminkan konsistensi terhadap dimensi pertama, terlihat pada Item 14 (0.924), Item 19 (0.918), dan Item 5 (0.890) yang masing-masing menunjukkan kontribusi kuat terhadap konstruk tersebut. Sementara itu, Faktor 2 ditandai oleh Item 6 (0.808), Item 10 (0.635), dan Item 3 (0.592) yang menunjukkan keterkaitan dengan dimensi kedua. Nilai *uniqueness* menunjukkan sebagian besar item memiliki proporsi varians yang dijelaskan oleh kedua faktor, meskipun beberapa item seperti item 3 (0.672) dan item 1 (0.552) memiliki nilai residual yang tinggi sehingga kontribusi terhadap struktur faktor lebih rendah.

Namun, perlu dicatat bahwa Item 18 tidak menunjukkan *loading* yang signifikan pada Faktor 1 maupun Faktor 2, serta memiliki nilai *uniqueness* sebesar 0.551. Temuan ini mengindikasikan bahwa item 18 cenderung mengukur dimensi yang berbeda dari dua faktor utama yang teridentifikasi, sehingga item tersebut digugurkan dan tidak digunakan.

Berdasarkan hasil analisis *exploratory factor analysis*, total item pada skala *counterproductive work behavior* berjumlah 19 item. Dimensi *counterproductive work behavior organizational* terdiri dari 14 item, yaitu item 1, 2, 5, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19 dan 20. Dimensi *counterproductive work behavior interpersonal* terdiri dari 5 item, yaitu item 3, 4, 6, 10 dan 11.

Setelah dilakukan *exploratory factor analysis*, analisis dilanjutkan dengan *confirmatory factor analysis* untuk menguji kesesuaian (*fit*) model pengukuran yang diturunkan dari *exploratory factor analysis* dan landasan teoritis. Hasil menunjukkan kecocokan model yang baik dengan nilai CFI (0,948) dan TLI (0,941) berada diatas ambang model *fit* yang ideal. Hair et all (dalam Goey, 2018) menyatakan nilai CFI dikategorikan sebagai *good fit* jika nilainya $\geq 0,9$. Adapun nilai TLI berkisar antara 0 sampai 1, dengan nilai mendekati 1 menunjukkan kecocokan model yang baik. Nilai TLI $\geq 0,9$ dikategorikan sebagai *good fit* (Gunawan, 2016).

Tabel 4. Indeks Fit Model

Index	Value
Comparative Fit Index (CFI)	0.948
Tucker-Lewis Index (TLI)	0.941
Bentler-Bonett Non-normed Fit Index (NNFI)	0.941
Bentler-Bonett Normed Fit Index (NFI)	0.940
Parsimony Normed Fit Index (PNFI)	0.830
Bollen's Relative Fit Index (RFI)	0.932
Bollen's Incremental Fit Index (IFI)	0.948
Relative Noncentrality Index (RNI)	0.948

Tabel 4 menyajikan berbagai indeks *fit* tambahan. Nilai RMSEA sebesar 0,067 menunjukkan *fit model* yang tergolong cukup baik, masih dalam rentang *acceptable fit* (0,05 hingga 0,08), dengan interval kepercayaan 90% antara 0,064 hingga 0,071. *Goodness of Fit Index* (GFI) sebesar 0,914. Kombinasi indeks *fit* tersebut menunjukkan kecocokan model yang baik terhadap data.

Tabel 5. Indeks Fit Tambahan

Metric	Value
Root mean square error of approximation (RMSEA)	0.067
RMSEA 90% CI lower bound	0.064
RMSEA 90% CI upper bound	0.071
RMSEA p-value	0.000
Standardized root mean square residual (SRMR)	0.035
Hoelter's critical N ($\alpha = .05$)	229.184
Hoelter's critical N ($\alpha = .01$)	246.444
Goodness of fit index (GFI)	0.914
McDonald fit index (MFI)	0.710
Expected cross validation index (ECVI)	0.847

Tabel 5 menunjukkan *factor loading* item terhadap faktor *counterproductive work behavior organizational* dan *counterproductive work behavior interpersonal*, berdasarkan hasil *exploratory factor analysis* sebelumnya item 18 dianggap gugur sehingga tidak digunakan. *Factor loadings* adalah korelasi antara setiap variabel dan faktor, nilai *loading* menunjukkan derajat kesesuaian antara variabel dan faktor, semakin tinggi nilai *loading*, semakin representatif variabel tersebut terhadap faktor (Hair et al., 2010). *Factor loading* diatas 0,4 dianggap memadai, seluruh item memenuhi kriteria tersebut. Pada CWB - O, *factor loading* berkisar dari 0,645 hingga 0,854, pada CWB - I berkisar dari 0,536 hingga 0,759. Temuan ini menunjukkan bahwa model ini mengkonfirmasi bahwa setiap dimensi berdiri secara konseptual dan empiris sebagai dimensi kunci *counterproductive work behavior*.

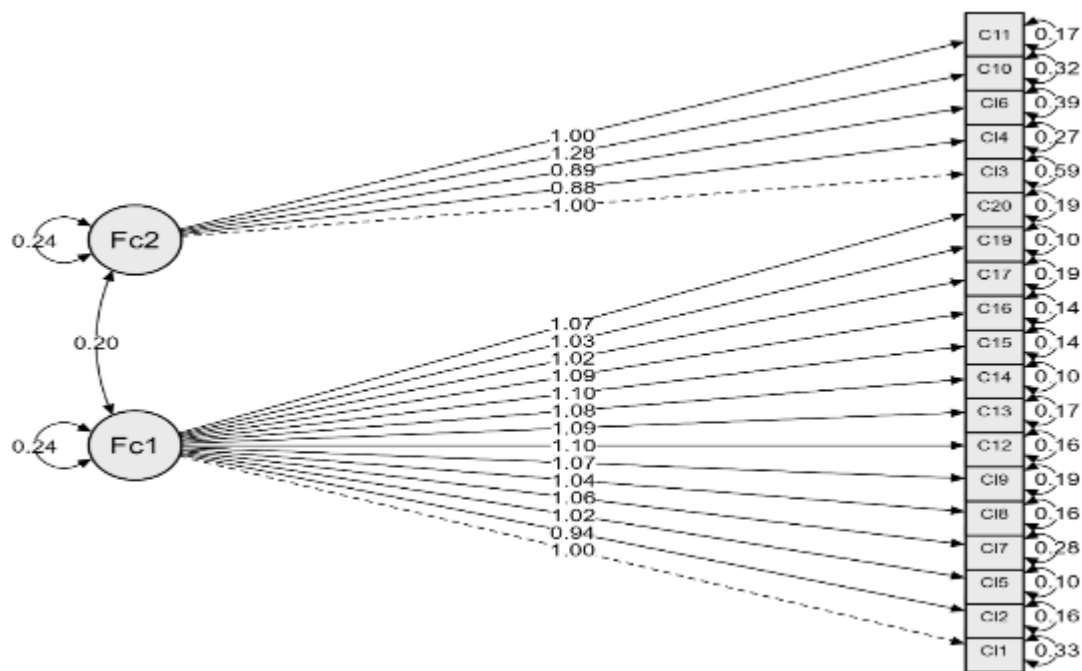
Tabel 6. Factor Loadings CWB - O dan CWB - I

Factor	Indicator	Std. estimate	Std. Error	z-value	p	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
CWB-O	Item 1	0.645	0.016	40.166	< .001	0.614	0.677
	Item 2	0.753	0.012	62.366	< .001	0.729	0.777
	Item 5	0.845	0.008	103.255	< .001	0.829	0.861
	Item 7	0.697	0.014	49.106	< .001	0.670	0.725
	Item 8	0.783	0.011	72.299	< .001	0.762	0.805
	Item 9	0.768	0.011	67.070	< .001	0.746	0.791
	Item 12	0.801	0.010	79.294	< .001	0.781	0.821
	Item 13	0.794	0.010	76.200	< .001	0.773	0.814
	Item 14	0.854	0.008	109.600	< .001	0.839	0.869
	Item 15	0.819	0.009	87.857	< .001	0.801	0.837
	Item 16	0.820	0.009	88.438	< .001	0.802	0.838
	Item 17	0.750	0.012	61.470	< .001	0.726	0.774
	Item 19	0.840	0.008	99.577	< .001	0.823	0.856
	Item 20	0.770	0.011	67.627	< .001	0.748	0.792
	CWB-I	Item 3	0.536	0.021	25.290	< .001	0.495
Item 4		0.634	0.018	34.530	< .001	0.598	0.670
Item 6		0.568	0.020	27.913	< .001	0.528	0.608
Item 10		0.738	0.015	49.485	< .001	0.709	0.768
Item 11		0.759	0.014	53.359	< .001	0.731	0.787

Tabel 6 menyajikan hasil analisis kovarians faktor yang menggambarkan hubungan antara faktor-faktor model yang diuji. Terdapat korelasi yang sangat kuat dan signifikan ($r = 0.836$) antara Faktor 1 (CWB - O) dan Faktor 2 (CWB - I). Temuan ini mengindikasikan bahwa kedua faktor tersebut tidak sepenuhnya independen satu sama lain dan mengukur aspek-aspek yang saling berkaitan dari suatu konstruk yang lebih besar. Namun, korelasi ini masih di bawah 0.90, sehingga model dua faktor tetap dapat diterima.

Tabel 7. Factor Covariances

		Std. estimate	Std. Error	z-value	p	95% Confidence Interval	
Factor 1	↔ Factor 2					Lower	Upper
Factor 1	↔ Factor 2	0.836	0.012	67.861	< .001	0.812	0.860



Gambar 1. Path diagrams model confirmatory factor analysis yang menggambarkan hubungan antara counterproductive work behavior organizational dan counterproductive work behavior interpersonal

Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien omega (ω) dan koefisien alpha (α). Pemilihan keduanya didasarkan pada bukti bahwa ketika asumsi yang mendasari koefisien alpha (α) tidak terpenuhi, akurasi dalam mengestimasi konsistensi internal menurun secara bermakna. Koefisien alpha (α) masih dapat digunakan secara hati-hati apabila skala terbukti unidimensional dan asumsi model *essentially tau-equivalent* terpenuhi. Namun, kondisi ini jarang dijumpai pada skala psikologis, dan pelanggaran yang tampak ringan dapat secara drastis membiarkan estimasi alpha (α). Sejalan dengan konsensus literatur yang menyatakan bahwa penggunaan koefisien alpha (α) jarang tepat serta temuan bahwa omega (ω) berkinerja lebih baik ketika asumsi alpha (α) tidak terpenuhi, disarankan beralih ke omega (ω) sebagai pengganti alpha (α) (Dunn, Thom & Vivienne, 2013). Meski demikian, hasil analisis reliabilitas dengan menggunakan koefisien alpha (α) tetap dilaporkan karena masih sering digunakan pada banyak penelitian.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *counterproductive work behavior organizational* memiliki reliabilitas yang tinggi dengan nilai omega (ω) 0,956 dan alpha (α) 0,955 menandakan item-item bekerja seragam dalam mengukur konstruk yang sama. Pada dimensi *counterproductive work behavior interpersonal* nilai omega (ω) 0,759 dan alpha (α) 0,781 menunjukkan reliabilitas yang memadai untuk keperluan penelitian. Secara keseluruhan, skor total *counterproductive work behavior* mendapatkan nilai omega (ω) 0,954 dan alpha (α) 0,950, yang menunjukkan bahwa reliabilitas sangat tinggi. Dengan demikian, skala dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 8. Reliabilitas

	Coefficient ω	Coefficient α
CWB-O	0.956	0.955
CWB-I	0.759	0.781
Total	0.954	0.950

4. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil mengonstruksi dan mengevaluasi skala *counterproductive work behavior* yang relevan untuk konteks pengemudi ojek online. *Counterproductive work behavior*, yang terdiri dari dua dimensi utama yaitu *counterproductive work behavior* terhadap organisasi (CWB-O) dan *counterproductive work behavior* terhadap individu (CWB-I), merupakan bentuk perilaku menyimpang yang dapat merugikan sistem kerja dan citra layanan. Dengan 1.416 partisipan, penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk-bentuk *counterproductive work behavior* seperti manipulasi aplikasi, perlakuan tidak sopan terhadap pelanggan, dan pelanggaran norma kerja dapat teridentifikasi secara terstruktur menggunakan instrumen yang telah dikembangkan.

Hasil *exploratory factor analysis* memetakan 19 item ke dalam dua faktor, yaitu *counterproductive work behavior organizational* terdiri dari 14 item, yaitu item 1, 2, 5, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19 dan 20. *Counterproductive work behavior interpersonal* terdiri dari 5 item, yaitu item 3, 4, 6, 10 dan 11. Satu item digugurkan yaitu item 18. Model dua faktor tersebut terkonfirmasi melalui *confirmatory factor analysis* dengan kecocokan model yang baik (CFI = 0,948; TLI = 0,941; RMSEA = 0,067; SRMR = 0,035; GFI = 0,914). Reliabilitas menunjukkan konsistensi internal yang kuat, *counterproductive work behavior organizational* ($\omega = 0,956$; $\alpha = 0,955$), *counterproductive work behavior interpersonal* ($\omega = 0,759$; $\alpha = 0,781$), dan skor total ($\omega = 0,954$; $\alpha = 0,950$). Korelasi antarfaktor ($r = 0,836$) menandakan keduanya saling berkaitan namun tetap dapat dipisahkan sebagai dua konstruk yang berbeda. Secara keseluruhan, instrumen yang dikembangkan valid dan reliabel untuk mengidentifikasi kecenderungan perilaku kerja kontraproduktif pada pengemudi ojek online serta layak digunakan dalam penelitian maupun pemantauan praktis di lapangan.

Evaluasi reliabilitas pada penelitian ini berfokus pada konsistensi internal, sehingga temuan reliabilitas perlu dipahami sebagai estimasi awal presisi internal dan belum merefleksikan keandalan instrumen lintas waktu. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan uji *test-retest*. Selain itu, studi ini belum melaksanakan uji *multigroup confirmatory factor analysis* untuk menilai invariansi pengukuran antargender. Karena itu, disarankan menguji invariansi serta memantau perubahan indeks kecocokan (Δ CFI, Δ TLI, Δ RMSEA). Langkah ini penting agar perbandingan skor antar gender sah dan bebas bias pengukuran.

5. Referensi

- Bennett, R. J., & Sandra, L. R. (2000). Development of a Measure of Workplace Deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- Bennett, R. J., Shelly, M., & Lauren, L. (2018). Workplace Deviance. *Oxford Research Encyclopedia of Business and Management*. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190224851.013.111>
- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., Bywaters, D., & Walker, K. (2020). Purposive Sampling: Complex or Simple? Research Case Examples. *Journal of Research in Nursing: JRN*, 25 (8): 652–661. <https://doi.org/10.1177/1744987120927206>
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425–445.
- Detik. (2023). Viral Video Driver Ojol Aniaya Karyawati di Tangerang Selatan. Diakses dari: <https://www.detik.com>
- Dunn, T. J., Thom, B., Vivienne, B. (2013). From Alpha to Omega: A Practical Solution to the Pervasive Problem of Internal Consistency Estimation. *British Journal of Psychology*, 105(3), 399-412.
- Goey, D. H. H. (2018). Pengaruh employee satisfaction terhadap customer satisfaction dan customer loyalty restoran keluarga di surabaya. *Jurnal ilmiah mahasiswa universitas surabaya*. 7(1), 1752-1771.
- Gunawan, A. (2016). Pengaruh faktor intrinsik dan ekstrinsik terhadap usage intention melalui peran customer satisfaction pada layanan ponsel di surabaya. *Jurnal ilmiah mahasiswa universitas surabaya*. 5(2), 505-523.
- Hair, J. F., William, C. B., Barry, J. B., & Rolph, E. A. (2010). *Multivariate Data Analysis*. USA: Prentice hall.
- Hooper, D., Joseph, C., & Michael, R. M. (2008). Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6 (1): 53-60.
- Jex, S. M., & Britt, T. W. (2014). *Organizational psychology: A scientist-practitioner approach* (3rd ed.). Wiley
- Kompas. (2023). Pengemudi Ojek Online Diduga Tonjok Pelanggan di Pondok Indah. Diakses dari: <https://www.kompas.com>
- Pangku, F., & Qomaruddin, H. (2022). Tinjauan Hukum terhadap Manipulasi Informasi Elektronik oleh Pengemudi Ojek Online. *Bhirawa Law Journal*, 3(2), 102-109.
- Putri, M. A., Dewi, M. P., & Fatimah, F. F. (2022). Kematangan emosi dan perilaku agresi pada pengemudi ojek online. *Arjwa: Jurnal Psikologi*, 1(1), 12-24.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555–572.
- Searle, R. H. (2022). Counterproductive Work Behavior. In J. L. Farr & N. T. Tippins (Eds.), *Handbook of Employee Selection* (2nd ed., pp. 589–606). Routledge.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2005). The Stressor–Emotion Model of Counterproductive Work Behavior. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets* (pp. 151–174). American Psychological Association.
- Thompson, B. (1951). *Exploratory and Confirmatory Factor Analysis: Understanding Concepts and Applications*. Washington DC: American Psychological Association.
- Wetzelhutter, D. (2020). Scale-Sensitive Response Behavior? Consequences of Offering Versus Omitting a “Don’t Know” Option and/or a Middle Category. *Survey Practice*, 13(1), 1-13.