

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pandemi COVID-19 membawa dampak yang signifikan bagi kehidupan masyarakat. Hampir seluruh aspek kehidupan harus beradaptasi dengan kebijakan-kebijakan baru yang ditetapkan. Di Indonesia, kebijakan tersebut berupa pembatasan sosial (*social distancing*) dengan menjaga jarak, mengurangi interaksi sosial, hingga menghindari tempat keramaian. Pembatasan mobilitas selama pandemi juga secara langsung mengubah budaya kerja, dari semula *Work from Office* (WFO) dengan durasi kerja sesuai jam operasional menjadi *Work from Home* (WFH) dengan durasi kerja yang lebih fleksibel. Berdasarkan hasil survei oleh Jobstreet (2020, p. 19), sebanyak 46% pekerja Indonesia diwajibkan bekerja dari rumah (WFH) selama pandemi COVID-19 berlangsung. Meskipun memiliki kebebasan dalam hal bekerja di rumah. Namun tugas dan tanggung jawab yang dimiliki karyawan justru semakin banyak. Data dari JobStreet (2020, p. 23) menunjukkan bahwa 50% karyawan yang bekerja dari rumah (WFH) memiliki jam kerja yang lebih lama dan tugas serta tanggung jawab yang lebih banyak.

Akibat hal tersebut, para pekerja dari berbagai sektor mengalami kelelahan yang luar biasa dan tidak bahagia dengan pekerjaan mereka selama pandemi. Akibatnya, muncul fenomena *the great resignation* di dunia kerja. Istilah ini pertama kali diperkenalkan oleh Anthony Klotz, profesor psikolog asal Texas, yang menggambarkan fenomena pengunduran diri massal secara sukarela oleh tenaga profesional karena pandemi COVID-19 yang dimulai pada awal tahun 2021. Klotz menjelaskan, salah satu pemicu fenomena ini ialah kelelahan yang dihadapi karyawan karena pekerjaan yang berlebih (Washington Post, 2021). Fenomena ini semakin diperkuat dengan survei The Work Trend Index yang dilakukan oleh Microsoft (2021) dengan 1000 responden yang tersebar di 31 negara, 41% pekerja akan meninggalkan perusahaan mereka pada tahun

2022. Parker dan Horowitz (2022) menjabarkan, berdasarkan survei yang dilakukan oleh Pew Research pada tahun 2022 terkait alasan para pekerja mengundurkan diri pada tahun 2021, terdapat tiga alasan utama pekerja memilih keluar dari perusahaan, yaitu: gaji yang tidak sesuai, tidak adanya kesempatan untuk naik jabatan, dan merasa tidak dihargai di dalam lingkungan perusahaan. Tidak hanya di benua besar seperti Amerika, fenomena *the great resignation* juga terjadi di Indonesia. Berdasarkan survei The Great Resignation Reality Check oleh Robert Walters yang dikutip dari Parapuan (2022), hasil survei yang dilakukan terhadap 2.600 pekerja dari 1.100 perusahaan di 6 negara Asia Tenggara termasuk Indonesia menunjukkan 81% pekerja mempertimbangkan untuk mengundurkan diri. Selain itu, hasil survei tersebut juga menunjukkan 77% pekerja di Indonesia mempertimbangkan untuk mengundurkan diri, tetapi 62% pekerja tidak merasa nyaman untuk berhenti tanpa memiliki pekerjaan baru.

Menyusul *the great resignation*, fenomena *quiet quitting* hadir untuk merespons fenomena *the great resignation* sebagai alternatif dari pengunduran diri. *Quiet quitters*, sebutan untuk orang yang melakukan *quiet quitting*, tetap menjalankan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan deskripsi pekerjaan mereka dan bekerja sesuai jam operasional yang ditetapkan. Namun, para pelaku *quiet quitting* menolak untuk berpartisipasi lebih pada pekerjaan di luar lingkup deskripsi pekerjaan mereka (Jobstreet, 2022b).

Fenomena *quiet quitting* ramai diperbincangkan khalayak ramai di tahun 2022 setelah unggahan Zaid Khan berisi opininya terkait fenomena tersebut tersiar di media sosial. Meskipun diperkenalkan sebagai terminologi baru, namun fenomena ini nyatanya sudah lama terjadi. Michael Hiltzik, kolumnis bisnis pada Los Angeles Times, mengutarakan ide dari *quiet quitting* dimulai dengan para pekerja yang merasa kelelahan atau frustrasi dengan tugas dan tanggung jawab yang semakin meningkatkan dan kurangnya apresiasi yang diberikan oleh lingkungan organisasi maupun atasan sehingga mereka memutuskan untuk bekerja secukupnya (Hiltzik, 2022).

Di Indonesia, fenomena *quiet quitting* dapat ditandai dengan faktor pemantik para pekerja melakukan *quiet quitting*. Salah satu faktor utamanya adalah kelebihan beban kerja yang menyebabkan para karyawan merasa *burnout*, terlebih saat perubahan budaya kerja menjadi WFH. Berdasarkan jajak pendapat yang diadakan oleh CNN Indonesia (2021), sebanyak 77,3% pekerja di Indonesia pernah mengalami *burnout*. Adapun terdapat dua alasan utama yang membuat para karyawan merasa *burnout*. Alasan pertama diakibatkan dengan hilangnya batasan antara jam operasional kantor sehingga para karyawan dituntut harus siap 24 jam dengan persentase sebanyak 46,7%, disusul dengan limpahan pekerjaan yang semakin banyak dengan persentase 38,7%. Rena Masri, psikolog asal Indonesia, menyebut hadirnya kondisi *burnout* ini menyebabkan para pekerja kehilangan motivasi kerja mereka yang mendorong pekerja sulit untuk fokus pada pekerjaan yang dimilikinya (CNN Indonesia, 2021). Hilangnya batasan kerja saat WFH hingga muatan pekerjaan yang semakin banyak secara tidak langsung juga memengaruhi kebahagiaan para pekerja. Berdasarkan survei dari Jobstreet yang dikutip melalui CNN Indonesia (2020) dengan lebih dari 5.000 responden, hanya 38% pekerja di Indonesia yang merasa bahagia. Hasil tersebut turun drastis dibandingkan dengan survei yang dilakukan pada tahun sebelumnya dengan persentase 92%.

Lebih lanjut melalui survei yang dilakukan pada Oktober 2021 silam oleh Jobstreet (2022) dengan 17.623 responden menunjukkan hasil bahwa 73% pekerja di Indonesia merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka. Adapun dari survei tersebut ditemukan bahwa 85% pekerja tidak memiliki *work-life balance* yang baik. Selain itu, sebanyak 60% responden tidak memiliki jenjang karier di kantor mereka saat ini. Hal ini tentunya berdampak pada turunnya produktivitas para pekerja yang mendorong mereka untuk melakukan *quiet quitting*.

Tren *quiet quitting* sangat erat kaitannya dengan generasi muda, yakni generasi Y dan Z. Hal ini berkaitan erat dengan karakteristik masing-masing generasi yang mengutamakan *work-life balance*. Melalui riset yang dilakukan Tirto bersama Jakpat pada September silam mengenai persepsi generasi Y dan

Z di Indonesia terkait pekerjaan dengan 1.500 responden dari rentang umur 15 hingga 41 tahun yang merupakan angkatan kerja dari generasi Y dan Z. Hasil riset yang dilakukan menunjukkan 19,4% responden dari generasi Z dan 12,93% dari generasi Y lebih mengutamakan *work-life balance* yang baik dibanding dengan gaji tinggi yang hanya memperoleh persentase 12,91% dari generasi Z dan 12,03% dari generasi Y (Rohmah, 2022).

Karakteristik lain dari generasi Y dan Z yang berkaitan dengan tren *quiet quitting* ditandai dengan para pekerja yang mengutamakan kebahagiaan diri dan memilih fleksibilitas dalam bekerja. Melalui survei global dengan 35.000 responden dari 34 negara yang dilakukan oleh Randstad (2022), ditemukan sebanyak 56% responden dari generasi Z dan 55% dari generasi Y memilih mengundurkan diri apabila pekerjaan yang mereka lakukan menghambat mereka dalam menikmati kehidupan di luar pekerjaan. Lebih lanjut berdasarkan riset yang dilakukan oleh Deloitte (2022), anak muda yang terdiri dari generasi Y dan Z semakin memilih fleksibilitas dan mencari makna dari pekerjaan yang mereka jalani saat ini. Para pekerja dari generasi Y dan Z saat ini juga turut mengharapkan keseimbangan dan kepuasan dalam hidup mereka yang dikenal sebagai *work-life balance*.

Apabila dilihat dari sudut pandang komunikasi, fenomena *quiet quitting* berkaitan erat dengan komunikasi internal yang terjadi dalam organisasi atau perusahaan yang menaungi para pekerja dari generasi Y dan Z tersebut. Goldhaber (dalam Verčič et al., 2023, p. 5) melihat bahwa komunikasi dalam organisasi dilihat sebagai proses yang linear, yakni hanya melihat sebagai pesan yang ditransmisikan dari pengirim kepada penerima. Namun seiring dengan perkembangan pendekatan komunikasi organisasi, fokus utama dari komunikasi organisasi tidak hanya mengenai pesan dari komunikator kepada komunikator. Verčič et al. (2023, p. 5) mengemukakan bagaimana komunikasi internal dalam organisasi kini juga berfokus pada perilaku, opini, hingga kepuasan dari para pekerja.

Lebih lanjut, perkembangan komunikasi organisasi juga turut memengaruhi perkembangan riset dari komunikasi internal yang terjadi di dalam perusahaan. Hal ini berkaitan, menurut Verčič et al. (2023, p. 6), dengan evolusi dari praktik komunikasi internal untuk terus dapat menyelesaikan isu-isu yang relevan dalam komunikasi organisasi. Men & Yue (2019) menyebutkan topik-topik terkait isu komunikasi internal meliputi: perilaku pekerja, keterlibatan pekerja, kepemimpinan atasan dan etika dalam bekerja. Isu komunikasi internal tersebut dinilai relevan dengan topik *quiet quitting* yang melihat adanya perubahan perilaku para pekerja, ditandai dengan para pekerja yang membatasi diri mereka karena faktor stress hingga *burnout* serta kurangnya apresiasi dan kepedulian yang diberikan oleh para atasan dan lingkungan perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat sebagai sebuah isu dalam komunikasi internal organisasi, yakni berkaitan dengan persepsi pekerja generasi Y dan Z mengenai komunikasi internal mereka yang turut berpengaruh pada sikap dan perilaku yang mereka tunjukkan di lingkungan perusahaan.

Berdasarkan data di atas, penelitian ini dilakukan guna mengkaji fenomena *quiet quitting* dari perspektif pekerja generasi Y dan generasi Z terkait pengalaman *quiet quitting* yang disebabkan oleh kendala komunikasi internal secara detail melalui dunia personal dan sosial mereka.

## 1.2 Rumusan Masalah

Perubahan budaya kerja pascapandemi mendorong gagasan baru para karyawan muda dalam memaknai kehidupan mereka. Tuntutan pekerjaan yang semakin meningkat namun tidak disertai dengan peningkatan gaji maupun *reward* membuat gagasan *quiet quitting* hadir di tengah karyawan muda. Makna dari *quiet quitting* adalah untuk tidak menempatkan pekerjaan menjadi kehidupan utama dengan melakukan kerja secukupnya. Selain itu, *quiet quitting* juga digagas dengan tujuan untuk menumbuhkan keseimbangan antara kerja dan kehidupan atau yang dikenal sebagai *work-life balance*. Namun apabila dilihat lebih lanjut, fenomena *quiet quitting* memperlihatkan bagaimana para pekerja yang memutuskan untuk menarik dan membatasi diri

mereka karena kurangnya kepedulian dan apresiasi dari lingkungan maupun atasan. Hal tersebut berkaitan dengan isu dalam komunikasi internal dalam sebuah organisasi. Sehingga penelitian ini ditujukan untuk menggali lebih lanjut bagaimana pengalaman *quiet quitting* yang dialami oleh pekerja dari generasi Y dan Z dengan didasari oleh kendala komunikasi internal.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Dari uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, adapun pertanyaan penelitian adalah “Bagaimana pekerja generasi Y dan Z memaknai pengalaman *quiet quitting* mereka yang disebabkan oleh kendala komunikasi internal?”

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan yang telah dirumuskan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pekerja dari generasi Y dan Z memaknai pengalaman *quiet quitting* yang disebabkan oleh kendala komunikasi internal.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan di atas, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

#### **1.5.1 Kegunaan Akademis**

Dalam ruang akademis, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian studi fenomenologi dalam konteks pengalaman komunikasi internal dan motif pekerja melakukan *quiet quitting*.

#### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk memberi informasi dan gambaran luas pada masyarakat terkait fenomena *quiet quitting* dengan melihat dari perspektif pekerja dalam memaknai dan motif yang melatarbelakangi. Diharapkan melalui penelitian ini masyarakat dapat memahami alasan dan faktor yang terjadi pada pekerja yang melakukan

*quiet quitting* untuk nantinya dapat diantisipasi oleh individu maupun kelompok.

### **1.6 Keterbatasan Penelitian**

Referensi terkait istilah *quiet quitting* masih sangat terbatas dan sulit untuk ditemukan mengingat *quiet quitting* merupakan istilah baru. Selain itu, belum ada jurnal yang meneliti fenomena *quiet quitting*, baik di dalam maupun di luar negeri.

