

## BAB V

### SIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini mengkaji dan memperluas model teoritis pada pengaruh *emotional labor* terhadap *quiet quitting* dengan variabel mediasi *job burnout* dan variabel moderasi *emotional intelligence*. Meskipun ada beberapa hipotesis tidak didukung, penelitian ini dapat memberikan pemahaman secara luas mengenai beberapa hubungan, yaitu sebagai berikut :

1. *Emotional Labor* berpengaruh positif terhadap *quiet quitting*, artinya semakin sering seseorang melakukan *emotional labor* dalam lingkungan kerja mereka, semakin besar mereka untuk merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kemungkinan mereka untuk meninggalkan pekerjaan mereka secara diam-diam atau tanpa pemberitahuan.
2. *Emotional Labor* berpengaruh positif terhadap *job burnout*, artinya semakin tinggi tuntutan kerja emosional karyawan, maka semakin besar mereka mengalami kelelahan kerja atau *burnout*.
3. *Job Burnout* berpengaruh negatif terhadap *quiet quitting*, artinya semakin tinggi tingkat *job burnout* yang dialami oleh karyawan, semakin rendah kemungkinan karyawan tersebut melakukan *quiet quitting*. Hal ini dapat terjadi karena karyawan memiliki kekhawatiran yang tinggi akan konsekuensi dari melakukan *quiet quitting*, seperti kehilangan penghasilan, reputasi yang tercemar, atau kesulitan dalam mencari pekerjaan baru.
4. *Job Burnout* memediasi hubungan *emotional labor* terhadap *quiet quitting*, artinya ketika karyawan harus melakukan pekerjaan emosional yang tinggi, mereka berisiko mengalami *burnout* karena tekanan untuk terus-menerus menampilkan emosi tertentu yang mungkin tidak mereka rasakan. Apabila karyawan terus mengalami *burnout*, maka karyawan akan menarik diri secara emosional dan mental dari pekerjaan mereka, yang

mengarah pada perilaku *quiet quitting*. Mereka mungkin tetap hadir secara fisik tetapi kurang terlibat dan kurang termotivasi.

5. *Emotional Intelligence* memperkuat hubungan *emotional labor* terhadap *job burnout*, artinya karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi lebih mampu mengelola tuntutan emosional di tempat kerja dengan lebih efektif, sehingga mereka tidak merasakan tingkat kelelahan emosional yang tinggi yang pada akhirnya dapat menyebabkan *quiet quitting*.
6. *Emotional Intelligence* tidak memoderasi hubungan *job burnout* terhadap *quiet quitting*, artinya meskipun seseorang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi, hal tersebut tidak cukup untuk mengurangi dampak *job burnout* terhadap kecenderungan untuk melakukan *quiet quitting* di tempat kerja.

## 5.2 Implikasi

### 1. Implikasi Teoritis

Temuan ini berkontribusi pada literatur *quiet quitting* dengan memasukkan *emotional labor*, *job burnout* dan *emotional intelligence* dalam model penelitian. Keterbatasan literatur pada penelitian sebelumnya, sehingga penelitian ini mencoba menghubungkan *quiet quitting* dengan variabel-variabel lainnya. Selain itu, penelitian ini juga menemukan hasil penelitian yang bertolak belakang dengan penelitian sebelumnya, yaitu pengaruh *burnout* terhadap *quiet quitting*. Pada penelitian ini, *burnout* berhubungan negatif terhadap *quiet quitting*.

Selain itu, penelitian ini juga mengkonfirmasi teori yang diajukan pada penelitian ini yaitu teori konservasi sumber daya atau *conservation of resources theory* dari Hobfoll (1989) yang menyatakan bahwa seorang individu akan melindungi sumber daya yang berharga serta kehilangan sumber daya akan berdampak lebih besar. *Emotional labour* sebagai sumber daya yang dimiliki oleh karyawan. Jika imbalan yang diterima tidak memadai, teori SET memprediksi bahwa karyawan akan merasa tidak puas dan tidak adil. Sebagai respon terhadap ketidakpuasan dan ketidakadilan,

karyawan memilih melakukan *quiet quitting* sebagai bentuk protes pasif atau strategi koping, mengurangi usaha dan keterlibatan mereka tanpa secara eksplisit meninggalkan pekerjaan mereka.

## 2. Implikasi Praktis

Penelitian ini memiliki beberapa implikasi praktis yang dapat memberikan wawasan bagi manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi, terutama dalam hal menghadapi fenomena *quiet quitting* di kalangan generasi milenial dan Z.

- a. Perusahaan atau organisasi perlu memberikan pelatihan manajemen emosi pada karyawan. Hal ini dapat membantu karyawan mengelola emosi mereka dengan lebih baik untuk mengurangi dampak negatif dari pekerjaan emosional.
- b. Tingginya *emotional labor* yang harus dilakukan oleh karyawan, maka perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang sehat dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan menghargai keseimbangan kerja-hidup.
- c. Mengurangi beban *emotional labor* melalui pelatihan kecerdasan emosional, dukungan psikologis, dan pengelolaan beban kerja yang lebih baik dapat membantu karyawan merasa lebih dihargai dan puas.
- d. Untuk mencegah *quiet quitting*, organisasi harus memastikan bahwa imbalan yang diberikan kepada karyawan sepadan dengan *emotional labor* yang mereka investasikan. Ini bisa berupa kompensasi yang adil, pengakuan, dukungan, dan lingkungan kerja yang positif.
- e. Membangun hubungan kerja yang didasarkan pada prinsip-prinsip timbal balik dan keseimbangan dapat meningkatkan kepuasan karyawan dan mencegah perilaku *quiet quitting*.
- f. Merancang program pelatihan dan pengembangan yang fokus pada peningkatan *emotional intelligence* karyawan, sehingga dapat membantu mereka mengelola tekanan emosional yang mungkin timbul dalam pekerjaan mereka.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada responden generasi milenial dan Z pada organisasi yang bergerak dibidang pelayanan *costumer (call center)* saja. Hasil temuan pada penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya berlaku untuk industri atau jenis pekerjaan lain karena karakteristik khusus dari pekerjaan di *call center* yang sering melibatkan *emotional labor* tinggi. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menguji faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *quiet quitting* dari berbagai bidang dan industri seperti teknologi, kesehatan, pendidikan, manufaktur, dan sektor publik untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

Selain itu, penelitian ini terbatas pada generasi milenial dan Z, yang mungkin memiliki karakteristik dan pandangan kerja yang berbeda dibandingkan dengan generasi lain. Penelitian selanjutnya diharapkan melibatkan responden dari berbagai generasi (misalnya, Generasi X dan Baby Boomers) untuk memahami bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi *quiet quitting* yang mungkin berbeda jika diteliti pada kelompok usia yang berbeda.