

## ABSTRAK

Fenomena *quiet quitting* mulai ramai diperbincangkan sejak tahun 2022. Fenomena ini merujuk pada rendahnya keterlibatan pekerja terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya. Karyawan yang mengalami kondisi ini melakukan pekerjaan sekadar apa yang diperintahkan, tanpa memiliki ambisi untuk melakukan usaha lebih untuk menunjang tugas mereka di tempat kerja. Intensi keluar menjadi salah satu dampak langsung dari fenomena *quiet quitting*, sehingga penting bagi perusahaan untuk menemukan akar permasalahan terjadinya fenomena ini. Penelitian ini lantas dilakukan untuk menguji pengaruh positif ambiguitas peran dan konflik peran terhadap fenomena *quiet quitting*, serta menguji peran variabel respons emosional, yaitu *stress* dan *arousal*, sebagai pemediasi dalam memengaruhi ambiguitas peran dan konflik peran terhadap fenomena *quiet quitting*. Penelitian dilakukan dengan berfokus pada pekerja Generasi Z di Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan ulasan teoritis dengan membagikan kuisisioner daring berupa *google form* kepada 180 responden. Data diolah menggunakan aplikasi SmartPLS untuk menguji hubungan sebab akibat antar variabel dan dianalisis dengan teknik *Partial Least Squares - Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ambiguitas peran dan konflik peran memiliki pengaruh langsung yang positif signifikan terhadap fenomena *quiet quitting*. Ditemukan pula bahwa ambiguitas peran dan konflik peran masing-masing memiliki pengaruh tidak langsung yang positif signifikan terhadap fenomena *quiet quitting* dimediasi oleh *stress*. Selanjutnya, ambiguitas peran dan konflik peran masing-masing memiliki pengaruh tidak langsung yang positif signifikan dan negatif signifikan terhadap fenomena *quiet quitting* dimediasi oleh *arousal*.

*Kata kunci: ambiguitas peran, konflik peran, fenomena quiet quitting, stress, arousal, generasi z*

## **ABSTRACT**

*Quiet quitting phenomenon refers to low employee involvement in matters related to their work. Employees with this condition simply do what they are told to do, without having ambition to make more effort to support their work. Intention to leave is one of the direct impacts of quiet quitting phenomenon, so that important for companies to find the root cause. This research tests the positive influence of role ambiguity and role conflict on quiet quitting phenomenon, as well as testing the role of emotional response variables, stress and arousal, as mediators in the relationship between role ambiguity and role conflict on quiet quitting phenomenon. The research was conducted focusing on Generation Z employees in DKI Jakarta.*

*This research uses quantitative methods with theoretical reviews. Data collection was carried out through an online questionnaire (Google form) for 180 respondents. The data was processed using SmartPLS application to test the causal relationship between variables and analyzed using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique. The results show that role ambiguity and role conflict have a significant positive direct influence on quiet quitting phenomenon. Role ambiguity and role conflict each have a significant positive indirect effect on quiet quitting phenomenon mediated by stress. Furthermore, role ambiguity and role conflict each have a significant positive and significant negative indirect effect on quiet quitting phenomenon mediated by arousal.*

*Keywords: role ambiguity, role conflict, quiet quitting phenomenon, stress, arousal, generation z*