
SOCIAL IMPACT OF SHIFT-BASED WORKER IN NETWORK OPERATION CENTER An Ethnographic Research

Oleh:

Berman J Hutabarat¹

Sayuti²

Jerry Heikal³

Universitas Bakrie

Alamat: Kawasan Rasuna Epicentrum, Jl. H. R. Rasuna Said No.2 kav c-22,
RT.2/RW.5, Karet, Kecamatan Setiabudi, Kuningan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta
(12940).

Korespondensi Penulis: berman.hutabarat@gmail.com

Abstract. *This ethnographic research was conducted because of our observations that shift workers are part of a team that is very important in carrying out Network Management operations at PT Linknet. As part of the team, we see the phenomenon that shift workers tend to complain about the difficulty of adjusting their work schedule and holiday schedule to the activities of their nuclear or extended family. Many of the respondents' hobby activities were also disrupted because shift work hours were different from those of office workers in general. The aim of this study is to examine the challenges faced by telecommunication company shift workers. From the obstacles presented, we tried to find a common pain point regarding the difficulties faced, whether in spending time with the nuclear family, extended family, or hobby activities with friends or other social strata. It is hoped that these findings will provide an in-depth understanding of how shift workers spend their free time, and how respondents adapt to office workers in general, the impact on personal life and suggest workplace policies that better support work-life balance for shift workers. Through in-depth interviews and participant observation on five respondents, findings show that shift workers often experience disruptions in traditional family routines and social events, leading to feelings of isolation and reduced time with those closest to them. As a result, many participants redefined their*

Received November 13, 2024; Revised November 20, 2024; November 23, 2024

*Corresponding author: berman.hutabarat@gmail.com

SOCIAL IMPACT OF SHIFT-BASED WORKER IN NETWORK OPERATION CENTER An Ethnographic Research

perceptions of quality time, valuing brief but meaningful interactions with family and friends more based on how often they were able to interact with partners, children, extended family, and at events with friends.

Keywords: *Social Interaction, Adaptation, Flexible, Shift Worker, Quality Time.*

Abstrak. Penelitian etnografi ini dilakukan karena melalui pengamatan kami bahwa pekerja shift adalah bagian dari team yang sangat penting dalam menjalankan operasional Network Management di PT Linknet. Sebagai bagian dari team, kami melihat fenomena bahwa pekerja shift cenderung berkeluh kesah akan sulitnya menyesuaikan jadwal kerja dan jadwal libur mereka terhadap kegiatan-kegiatan keluarga inti, ataupun keluarga besar. Adapun kegiatan-kegiatan hobi responden juga banyak yang terganggu karena jam kerja shift yang berbeda dengan pekerja kantoran umumnya. Tujuan studi ini adalah untuk mempelajari tantangan-tantangan yang dihadapi oleh para pekerja shift perusahaan telekomunikasi. Dari kendala-kendala yang dikemukakan, kami berusaha mencari benang merah akan kesulitan yang dihadapi baik akan waktu bersama keluarga inti, keluarga besar, maupun kegiatan hobi bersama teman ataupun strata social lainnya. Temuan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam tentang pekerja shift mengisi waktu liburnya, dan Bagaimana responden beradaptasi kepada umumnya pekerja kantoran, dampaknya terhadap kehidupan pribadi dan menyarankan adanya kebijakan tempat kerja yang lebih mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan bagi para pekerja shift. Melalui wawancara mendalam dan pengamatan partisipatif pada lima responden, temuan menunjukkan bahwa pekerja shift sering mengalami gangguan dalam rutinitas keluarga tradisional dan acara sosial, yang menyebabkan perasaan terisolasi dan berkurangnya waktu dengan orang terdekat. Akibatnya, banyak peserta mendefinisikan ulang persepsi mereka tentang waktu berkualitas, dengan lebih menghargai interaksi singkat namun bermakna bersama keluarga dan teman berdasarkan seberapa sering mereka dapat berinteraksi dengan pasangan, anak, keluarga besar, dan dalam acara bersama teman.

Kata Kunci: Interaksi Sosial, Adaptasi, Fleksibel, Pekerja Shifting, Waktu yang Berkualitas.

LATAR BELAKANG

Kerja shift telah menjadi praktik yang semakin umum di berbagai industri, termasuk sektor telekomunikasi yang beroperasi selama 24 jam demi menjaga kelancaran jaringan dan layanan. Meskipun penting untuk memenuhi kebutuhan operasional, sistem kerja ini membawa dampak signifikan pada kehidupan sosial dan keluarga karyawan, terutama mereka yang bekerja pada jam-jam tidak konvensional seperti malam atau akhir pekan. Tantangan utama yang dihadapi adalah menjaga keseimbangan antara tuntutan profesional dan kebutuhan pribadi dalam berinteraksi dengan keluarga inti serta mempertahankan hubungan sosial.

Karyawan di bidang telekomunikasi dengan jadwal kerja shift sering mengalami keterbatasan waktu untuk berinteraksi dengan pasangan dan anak-anak mereka. Ketidakhadiran fisik pada momen-momen penting, seperti makan bersama atau menemani anak belajar, dapat mengurangi kualitas hubungan dalam keluarga. Selain itu, ritme kerja yang berubah-ubah menyebabkan kelelahan fisik dan emosional, yang dapat menurunkan kualitas interaksi dan menyebabkan ketidakseimbangan peran di rumah. Kondisi ini dapat menciptakan jarak emosional dan mengurangi rasa keterikatan antar anggota keluarga.

Pengaturan kerja shift yang didefinisikan di PT Link Net adalah setiap on-duty 2 hari maka berhak 2 hari off-duty. Contoh pengaturan jadwal on-duty dan off-duty karyawan pada tanggal 1 – 18 adalah berikut

Table 1 Jadwal Onduty Karyawan Dept. Network Operation

Tanggal	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Nama / Hari	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat
Karyawan A		1	2			1	2		
Karyawan B		1	2			1	2		
Karyawan C	2			1	2			1	2
Karyawan D	2			1	2			1	2

Tanggal	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Nama / Hari	Sabtu	Minggu	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
Karyawan A	1	2			1	2			1

SOCIAL IMPACT OF SHIFT-BASED WORKER IN NETWORK OPERATION CENTER An Ethnographic Research

Karyawan B	1	2			1	2			1
Karyawan C			1	2			1	2	
Karyawan D			1	2			1	2	

*1 = Shift 1 (08.00 - 19.59) | 2 = Shift 2 (20.00 – 07.59)

Dampak kerja shift juga terasa dalam hubungan sosial karyawan dengan teman-teman di luar keluarga. Bekerja pada jam yang tidak lazim sering kali membuat karyawan sulit untuk menyesuaikan jadwal dengan teman-teman, yang akhirnya mengurangi frekuensi interaksi sosial dan waktu untuk menyalurkan hobi bersama mereka. Keterbatasan waktu untuk bersosialisasi ini dapat menyebabkan perasaan kesepian dan berdampak negatif pada kesehatan mental karyawan.

Namun, untuk mengatasi tantangan ini, karyawan dan keluarga sering kali mengembangkan strategi adaptif agar tetap dapat menjalin kedekatan emosional. Beberapa keluarga menciptakan rutinitas khusus atau ritual kecil yang memungkinkan interaksi berkualitas meskipun hanya dalam waktu singkat. Misalnya, mereka mungkin menjadwalkan panggilan video (video Call) atau pertemuan di hari libur untuk tetap menjaga kedekatan. Dukungan dari pasangan dan anak-anak juga menjadi penting agar karyawan dapat merasa didukung secara emosional meskipun memiliki jadwal kerja yang tidak teratur.

Selain itu, perusahaan diharapkan dapat memberikan dukungan bagi karyawan shift melalui kebijakan yang lebih fleksibel, misalnya dengan menawarkan opsi penjadwalan yang memungkinkan waktu lebih untuk acara keluarga atau kegiatan sosial penting. Kebijakan humanis yang memperhatikan keseimbangan kehidupan kerja dapat meningkatkan loyalitas dan kesejahteraan karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana karyawan telekomunikasi yang bekerja shift memaknai dan mengelola waktu berkualitas mereka, baik bersama keluarga, dalam kehidupan sosial dilingkungan sekitar dan pertemanan. Temuan ini diharapkan memberikan wawasan untuk merumuskan kebijakan perusahaan yang mendukung kesejahteraan karyawan serta memperkuat hubungan sosial dan keluarga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan etnografi untuk memahami pengalaman karyawan telekomunikasi yang bekerja dengan sistem shift dan dampaknya pada

kehidupan keluarga serta sosial mereka. Fokus utama adalah karyawan yang sudah tinggal bersama keluarga, mengingat kompleksitas peran dan tanggung jawab mereka dalam keluarga serta tantangan dalam menjaga keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi.

Data dikumpulkan melalui dua metode utama: observasi partisipatif dan wawancara mendalam di ruangan tempat mereka bekerja. Observasi partisipatif dilakukan dengan mengamati kegiatan sehari-hari responden, baik di lingkungan kerja maupun dalam beberapa interaksi dengan keluarga mereka, guna memperoleh pemahaman langsung mengenai bagaimana jadwal kerja shift memengaruhi kehidupan sosial dan rutinitas keluarga. Observasi ini bertujuan untuk menangkap aspek-aspek yang mungkin sulit diungkapkan dalam wawancara, seperti dinamika emosi dan rutinitas fisik mereka ketika berada dalam situasi kerja dan keluarga.

Selain itu, wawancara mendalam dilakukan dengan 5 responden yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu karyawan telekomunikasi yang bekerja shift dan tinggal bersama keluarga (pasangan dan/atau orang tua). Wawancara ini bertujuan untuk menggali pemahaman responden tentang pengalaman mereka, persepsi waktu berkualitas, serta strategi yang digunakan untuk menghadapi tantangan dalam menjaga hubungan sosial dan keluarga. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan semi-terstruktur agar responden dapat mengungkapkan pandangan mereka dengan bebas dan mendalam.



Penggunaan kedua metode ini bertujuan untuk memperoleh gambaran komprehensif tentang tantangan (*pain value*) kerja shift dari sudut pandang pengalaman subjektif para karyawan, yang kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi. Analisis data

SOCIAL IMPACT OF SHIFT-BASED WORKER IN NETWORK OPERATION CENTER An Ethnographic Research

dilakukan dengan pendekatan tematik, yang memungkinkan peneliti menemukan pola, makna, dan strategi adaptif yang umum di kalangan responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertanyaan	Ricky	Zumrotim	Radju	Saddam	Budi
Profile	17 tahun bekerja shift Sudah berkeluarga, anak kelas 5 dan kelas 3 SD	7 tahun bekerja shift. Lajang. Tinggal bersama ortu dan adik	5 tahun bekerja shift. Sebelumnya office-hour Lajang, tinggal bersama ortu dan adik	8 tahun bekerja shift. Sebelumnya jam kerja flexible Menikah, 1 anak 3 thn.	21 tahun bekerja shift. Menikah, anak 1 kuliah, anak 2 kelas 2 SMA
Deskripsikan hal yang paling menyusahkan dalam kerja shift dan hubungannya dengan keluarga yang tinggal serumah.	Baik, karena sejak bekerja telah dengan format shifting 24 jam. Adaptasi diperlukan dengan istri pada awalnya Saat ini menjadi nilai plus karena juga	Acara keluarga tetap jalan tanpa kehadiran responden. Keluarga juga diharapkan maklum karena ini pengaturan dari manajemen	Adanya perbedaan waktu aktif dengan ibu, karena ibu suka setel dangdut pada pagi hari sedangkan responden kurang tidur.	Hubungan dengan anak dan istri dideskripsikan normal dan baik-saja. Karena istri tidak bekerja dan anak belum bersekolah. Sehingga setiap kesempatan responden berada di rumah, maka	Baik-baik saja, namun juga ada banyak moment kebersamaan yang tidak bisa dilewatkan bersama karena kerja shift.

	dapat mengantar orang tua ke rumah sakit saat yang lain harus bekerja jam kantor			bisa selalu terjadi quality time di keluarga.	
Strategy untuk menyiasati perbedaan waktu dengan keluarga	Kendala jika keluarga mengajak liburan pada Sabtu Minggu terpaksa tidak bisa ikut. Keluarga awalnya sulit menerima dengan pengaturan jam kerja responden.	Harus melalui perencanaan jauh hari sebelumnya sehingga bisa diatur jadwal on duty dan liburnya. Sangat menghargai dan senang jika kebetulan jadwal yang pas untuk hadir di acara keluarga.	Jika setelah shift malam, maka pagi hari cenderung grumpy. Untuk menjaga hubungan, biasanya responden menghindari interaksi yang berlebihan	Lebih sering menemani anak main ataupun sekedar keliling di lingkungan perumahan jika off duty. Selalu diusahakan untuk memberikan terbaik walaupun pada saat kurang tidur. Harus ada kerjasama antara responden dan istri responden.	Harus dengan perencanaan terlebih dahulu dan keluarga diharapkan maklum. Responden menunjukkan sedikit kekecewaan namun bisa menerima saat momen- momen penting seperti tahun baru atau lebaran tidak bisa dilewatkan bersama.

***SOCIAL IMPACT OF SHIFT-BASED WORKER IN NETWORK
OPERATION CENTER An Ethnographic Research***

Ceritakan kendala yg dihadapi untuk menjaga kualitas hubungan dengan keluarga besar	Ada acara-acara keluarga besar yang dapat diikuti hanya jika pas sesuai dengan jadwal libur. Sering tidak dapat menghadiri acara keluarga.	Acara keluarga tidak terlalu sering. Namun jika ada acara keluarga dan bisa menghadiri, responden ikut merasa sedih.	Kesulitan mengikuti acara-acara keluarga. Walaupun keluarga maklum dengan pengaturan waktu manajemen, namun karyawan merasa kecewa.	Walaupun sering tidak bisa hadir, namun tetap diusahakan kontribusinya tidak absen, terutama keluarga besar yang tidak terlalu dekat. Karyawan meraka kehadirannya di acara keluarga sangat terbatas	Dengan terpaksa responden menggunakan video call untuk menyampaikan ucapan selamat jika tidak bisa hadir.
Pengaruh kerja shift terhadap kegiatan pribadi atau hobi	Hobi bersepeda, namun karena jadwal yang berbeda dengan anggota komunitas lainnya, sehingga	Kesulitan untuk menemukan waktu yang tepat untuk dapat bertemu ataupun berkenalan dengan teman baru. Untuk hobi	Hobinya adalah bermain PC game. Terpaksa harus main sendiri Sedangkan untuk hubungan pertemanan menjadi	Menjadi sering tidak bisa ikut acara komunitas. Untuk olahraga terpaksa dilakukan sendiri. Kesulitan mencari	Kesulitan mencocokkan jadwal jaga shift, namun juga terbatas jika acara touring memerlukan durasi > 5hari

	jika saat jadwalnya tidak pas, responden memilih untuk bersepeda sendirian.	khusus game biasanya dilakukan pada hari Sabtu/Minggu tidak dapat dihadiri secara langsung	lebih susah mencari kesamaan waktu untuk bertemu.	jadwal yang cocok untuk bisa bertemu. Untuk sholat juga menjadi kurang fokus.	
Ceritakan kendala yg dihadapi untuk menjaga kualitas hubungan dengan komunitas atau teman lainnya	Menyediakan waktu khusus di social media WA terutama group teman-teman komunitas sepeda, sekolah maupun group keluarga	Menyediakan waktu khusus di WA, saling menyapa. Sebisa mungkin bisa menghadiri pertemuan dengan teman pas waktunya cocok.	Sulit menyempatkan bertemu weekend yang off-duty. Menyediakan waktu khusus di group WA teman.	Menyediakan waktu khusus di group WA, atau social media. Menyempatkan berinteraksi dengan tetangga di pos keamanan perumahan tempat tinggal. Kegiatan olahraga bulutangkis menjadi setiap 4	Menyediakan waktu khusus untuk video call dengan anak. Dan selalu mengikuti perkembangan dan ajakan teman-teman komunitas melalui WA.

SOCIAL IMPACT OF SHIFT-BASED WORKER IN NETWORK OPERATION CENTER An Ethnographic Research

				minggu sekali baru bisa ikut.	
--	--	--	--	-------------------------------------	--

Dari hasil pengamatan dan *interview* yang dilakukan terhadap para responden maka penulis melakukan analisa terhadap jawaban yang diberikan, sehingga menghasilkan nilai-nilai (*pain value*) yang dimiliki bersama oleh semua responden.

Table 2 *Analysis Jawaban Responden dan Shared Pain Value*

No	Nama Responden	Analysis dari Jawaban Responden (<i>pain value</i>)	Shared Pain Values
1	Ricky	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perlu adaptasi ▪ Terkendala Jadwal Shift ▪ Perasaan kesepian karena harus bersepeda sendiri ▪ Kesulitan menyesuaikan jadwal untuk bersama keluarga dan teman ▪ Harus menyediakan waktu untuk tetap terlibat aktif melalui media social <i>Whatsapp</i> 	<p>Dalam penelitian ini kami mendapatkan tiga <i>shared pain values</i> dari para responden yakni :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Ketidak-sesuaian jadwal</i> 2. <i>Penyediaan waktu khusus</i> 3. <i>Kesepian</i> <p>Karyawan mengalami kesulitan dalam menyesuaikan jadwal mereka dengan teman-teman, keterbatasan waktu ini seringkali menyebabkan perasaan kesepian tersendiri oleh</p>
2	Zumrotin	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kesulitan menyesuaikan waktu untuk mencari pasangan. ▪ Keluarga keberatan dengan jam kerja responden ▪ Sulit mencocokkan waktu dengan jadwal keluarga ▪ Terpaksa main komunitas game online karena tidak ada waktu untuk bersama 	

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyediakan waktu khusus untuk tetap komen atau aktif di social media 	<p>responden. Karyawan harus menyediakan waktu khusus untuk tetap terkoneksi dan update berita/informasi dari teman-teman mereka di social media (terutama <i>Whatsapp</i>).</p>
3	Radju	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mood terganggu jika kurang tidur ▪ Kesulitan menyesuaikan situasi dan kondisi dengan anggota keluarga yang tinggal serumah. ▪ Kesulitan bertemu dengan pacar dan teman di <i>weekend</i>. ▪ Ketinggalan tentang update terbaru teman-teman 	
4	Saddam	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Harus menemani anak bermain walaupun kondisi kurang tidur setelah kerja shift ▪ Keluarga sulit menyesuaikan jam aktif keluarga ▪ Keluarga keberatan dengan pengaturan waktu shift ▪ Terpaksa olahraga sendiri saat jam teman-teman lain sedang bekerja. ▪ Mencari waktu khusus untuk dapat membaca update group WA 	
5	Budi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tidak memiliki kesempatan untuk bekerja waktu normal, selalu kerja shift. ▪ Keluarga keberatan dengan jadwal yang tidak sesuai dengan jadwal kebersamaan keluarga di rumah 	

SOCIAL IMPACT OF SHIFT-BASED WORKER IN NETWORK OPERATION CENTER An Ethnographic Research

	<ul style="list-style-type: none">▪ Responden merasa ditinggal saat tidak dapat menyesuaikan waktu acara keluarga▪ Sering tidak dapat mengikuti saat acara touring bersama▪ Terpaksa menggunakan video call karena kesulitan bertemu langsung dengan keluarga inti.	
--	---	--

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan melalui wawancara dan pengamatan terhadap para responden yang juga adalah rekan kerja penulis, didapatkan bahwa para pekerja shifting di PT Link Net memiliki tiga shared 3 pain values terhadap system kerja 24 jam secara shifting, yaitu karyawan mengalami kesulitan dalam menyesuaikan jadwal mereka dengan teman-teman, keterbatasan waktu ini seringkali menyebabkan perasaan kesepian tersendiri oleh responden. Karyawan harus menyediakan waktu khusus untuk tetap terkoneksi dan update berita/informasi dari teman-teman mereka di social media (terutama *Whatsapp*).

Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kerja shift di PT Link Net menurunkan kualitas hubungan social mereka dengan keluarga inti, keluarga besar, teman dan masyarakat sekitar.

Saran

Dengan temuan awal ini, penulis berharap agar ada penelitian lanjutan mencari format yang tepat untuk meringankan beban mental para pekerja shift. Di samping itu juga diperlukan keterlibatan management untuk menyediakan fasilitas yang tepat di lingkungan kerja sehingga meningkatkan etos kerja sekaligus menjaga kesehatan jangka panjang para pekerja.

DAFTAR REFERENSI

Agus Siswanto, Jerry Heikal (2024), *Women in mining: an ethnographic study of heavy*

equipment operators in Indonesian coal industry

- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Dwirizky Fazarullah, Jerry Heikal (2024), *Reflecting internalization and manifestation of Sundanese cultural values on leadership communication styles in the mining industry (an ethnographic study at PT Petrosea, Tbk.)*, JUTIN
- Neuman, W. L. (2014) *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. Boston: Pearson Education
- Patton, M. Q (2015) *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Prasasti, F., & Heikal, J. (2024). *Pola Konsumsi, Menabung, dan Investasi Pekerja Tambang Bersuku Jawa di Kalimantan: Studi Etnografi Konstruksi Realitas Finansial*. Indonesian Research Journal on Education, 4(3), 1173-1178.
- Rayner, S., & Cools, E. (2011). *Style differences in cognition, learning, and management: Theory, research and practice*. New York: Routledge.
- Safangati, A., Nugroho, S., & Heikal, J. (2022). *Ethnographic Analysis of Core Values in Indonesian Military Units*. Indonesian Defense Journal, 15(2), 200-222.
- Sarah Pink (2015) *Ethnography: Principles in Practice*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Spradley, J. P. (1980). *Participant observation*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.