

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era saat ini globalisasi dan teknologi terus mengalami perkembangan, bahkan mengakibatkan lingkungan kerja dalam berbagai organisasi mengalami perubahan yang signifikan. Salah satu perubahan dan tantangan yang dihadapi oleh organisasi atau perusahaan saat ini adalah munculnya perbedaan atau keberagaman generasi di lingkungan kerja. Saat ini lingkungan kerja terdiri dari beberapa generasi, mulai dari Generasi *Baby Boomer*, Generasi X, Generasi Y, bahkan Generasi Z yang bekerja secara berdampingan. Setiap generasi tentunya memiliki karakteristik, nilai, keahlian, pola komunikasi, dan cara pandang yang berbeda. Tentunya hal tersebut akan berpengaruh terhadap dinamika yang dimiliki oleh organisasi. Dalam hal ini, akan terjadi tantangan komunikasi yang perlu untuk diatasi agar organisasi dapat berfungsi dengan lebih efisien dan produktif (Jannah et al., 2023).

Komunikasi menjadi hal penting dalam lingkungan perusahaan, terutama dalam menghadapi perbedaan generasi yang ada di perusahaan. Komunikasi dalam perusahaan bukan hanya sekedar sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga bagaimana proses memahami dan menanggapi pesan yang diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dalam perusahaan dapat digunakan untuk memastikan bahwa seluruh anggota organisasi memiliki pemahaman yang sama mengenai tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan. Ketika anggota organisasi dapat memiliki pemahaman yang sama terkait pesan yang disampaikan, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi tersebut berjalan dengan efektif dan dapat mencapai kinerja yang maksimal. Akan tetapi, saat ini komunikasi dalam lingkungan perusahaan seringkali menjadi hambatan bagi perusahaan, apalagi ketika menghadapi permasalahan komunikasi yang melibatkan karyawan berbeda generasi.

Perbedaan generasi dapat mempengaruhi gaya komunikasi, persepsi, dan pemahaman terhadap pesan yang disampaikan dalam komunikasi. Hal ini yang akan menjadi tantangan bagi perusahaan dalam mengelola komunikasi yang

efektif di antara karyawan dengan generasi berbeda. Permasalahan lain dalam komunikasi yang dapat muncul karena adanya perbedaan generasi adalah kurangnya pemahaman terhadap sebuah pesan yang disampaikan. Selain itu, perbedaan cara berpikir, bekerja, sikap, kebiasaan, dan berinteraksi antara berbagai generasi dapat mengakibatkan timbulnya miskomunikasi atau kesalahpahaman. Sehingga menimbulkan kendala dalam proses menjalankan tugas atau perintah yang telah diberikan oleh atasan. Bahkan perbedaan tersebut dapat menjadi awal dari pemicu konflik antar pekerja, sebagai bentuk akibat adanya perbedaan generasi.

Keberagaman generasi dalam perusahaan kini menjadi fenomena yang semakin berpengaruh di dunia kerja. Keberagaman generasi yang ada dalam perusahaan mampu mempengaruhi bagaimana bentuk pola komunikasi organisasi yang ada. Menurut Stephen P. Robbins dalam (Khasanah, 2023), terdapat lima jenis pola komunikasi organisasi, yaitu pola komunikasi lingkaran, pola komunikasi roda, pola komunikasi Y, pola komunikasi rantai, dan pola komunikasi semua saluran.

Setiap perusahaan saat pasti memiliki pekerja dengan rentang usia yang berbeda-beda atau pekerja dengan lintas generasi. Pembagian generasi banyak dikemukakan oleh peneliti-peneliti dengan tanda yang berbeda-beda, tetapi pada intinya memiliki maksud yang sama. Salah satu tokoh yang melakukan pengelompokan generasi adalah Lancaster & Stillman. Lancaster & Stillman, membagi menjadi empat pengelompokan generasi angkatan kerja dalam perusahaan, yaitu 1) *Traditionalist* (1900-1945), 2) *Baby Boomers* (1946-1964), 3) *Generation Xers* (1965-1980), dan 4) *Millennial Generation* (1981-1999). Pembagian generasi ini menunjukkan adanya perbedaan dalam setiap generasi yang cukup signifikan. Oleh sebab itu, perusahaan harus mampu menyikapi segala bentuk resiko yang akan muncul karena hal tersebut (Putra, 2017).

Penelitian terkait analisis pola komunikasi organisasi dalam perbedaan generasi telah banyak diteliti sebelumnya. Meskipun rata-rata penelitian terdahulu tidak menggunakan judul secara spesifik mengenai pola komunikasi organisasi dalam perbedaan generasi, tetapi pada intinya tetap membahas

mengenai permasalahan komunikasi yang ditimbulkan karena adanya perbedaan generasi dalam lingkungan organisasi atau perusahaan. Salah satu penelitian terdahulu yang meneliti tentang pola komunikasi organisasi dalam perbedaan generasi adalah penelitian yang dilakukan oleh Dinda Ayuana Kartika.

Penelitian tersebut menunjukkan, bahwa pola komunikasi organisasi yang digunakan oleh PT Pertamina Bina Medika IHC adalah pola komunikasi roda dan pola komunikasi Y. Pola komunikasi yang digunakan menunjukkan bahwa pimpinan menjadi penentu dari setiap keputusan yang akan diambil atau buat. Selain itu, dalam penelitian ini juga mendapatkan data atau informasi bahwa perbedaan pola pikir, kepribadian, kebiasaan dan perilaku antargenerasi tidak membuat perbedaan usia atau generasi menghalangi pencapaian tujuan utama dari perusahaan. Setiap pekerja, baik atasan dan bawahan, yang merupakan Generasi X dan Generasi Y sama-sama belajar dan menyesuaikan satu sama lain. Hal tersebut dilakukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang efektif, sehingga target perusahaan dapat tercapai (Kartika, 2023).

Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa perbedaan generasi dalam lingkungan organisasi atau perusahaan mampu mempengaruhi bagaimana pola komunikasi organisasi yang digunakan. Selain itu, adanya perbedaan generasi di lingkungan kerja mampu menimbulkan permasalahan antara karyawan dalam perusahaan. Meskipun tidak semua permasalahan yang timbul dapat menghalangi tercapainya tujuan perusahaan. Saat ini, banyak perusahaan yang mengalami permasalahan atau kendala akibat dari adanya perbedaan generasi. Salah satunya adalah PT Reksa Birama Media Yogyakarta (RBTV Jogja). RBTV Jogja merupakan perusahaan media dan stasiun televisi lokal yang berdiri pada tanggal 15 Agustus 2004 di Yogyakarta. Sebagai perusahaan media yang sudah berdiri selama 20 tahun, RBTV Jogja memiliki karyawan dengan rentang usia dan generasi yang beragam. Mulai dari Generasi Baby Boomers, X, Y, bahkan Z. Berikut ini data karyawan RBTV Jogja:

Tabel 1.1 Data Karyawan RBTB Jogja

Jumlah	Usia	Tahun Lahir	Generasi
1	78-60	1946-1964	Baby Boomers
8	59-44	1965-1980	X
16	43-28	1981-1996	Y
1	27-12	1997-2012	Z

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

Pada data yang ada dalam tabel 1.1, dapat diketahui bahwa karyawan RBTB Jogja saat ini didominasi oleh karyawan yang memiliki rentang usia 43-28 tahun, dengan total 16 karyawan. Hal ini berarti karyawan tersebut lahir sekitar tahun 1981-1996 dan termasuk dalam Generasi Y atau milenial. Kedudukan Generasi Y di RBTB Jogja mayoritas menjadi koordinator atau penanggung jawab dalam divisi yang ada di perusahaan. Seperti, Novita Angfueni sebagai bagian dari tim produksi dan koordinator bidang *Digital Content*. Sementara Generasi X yang memiliki rentan usia 59-44 tahun memiliki total 8 karyawan. Dengan rata-rata posisi yang dimiliki oleh Generasi X sebagai pimpinan di RBTB Jogja. Seperti, Wahyu Sudarmawan sebagai Direktur dan Penanggung Jawab, serta Sunar Handarai sebagai Manajer Program.

Berdasarkan teori perbedaan generasi, diketahui bahwasannya perbedaan generasi dapat mempengaruhi pola komunikasi organisasi dalam suatu perusahaan (organisasi). Hal tersebut terjadi karena setiap generasi memiliki pola pikir, persepsi, nilai-nilai, pengalaman (historis), keyakinan, gaya komunikasi, prioritas kerja, dan tentunya tahun lahir (usia) yang berbeda-beda. Sehingga permasalahan, seperti kesalahpahaman atau miskomunikasi menjadi fenomena yang tidak dapat dihindari dalam lingkungan suatu perusahaan, termasuk RBTB Jogja.

Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Dinda, diketahui bahwa tidak semua masalah dalam perusahaan yang disebabkan oleh perbedaan generasi memberikan dampak atau pengaruh yang signifikan dalam proses pencapaian tujuan perusahaan. Signifikan atau tidaknya dampak perbedaan generasi terhadap perusahaan tergantung bagaimana pola komunikasi yang ada dalam

perusahaan dan bagaimana perusahaan mengatasi permasalahan yang timbul karena perbedaan generasi.

Permasalahan atau kendala yang muncul di RBTV Jogja karena adanya perbedaan generasi sesekali akan menimbulkan kendala. Contohnya, ketika produksi siaran langsung program acara Sudut Kota, yang lokasi syuting di luar studio dan memiliki jarak yang jauh dari kantor RBTV Jogja, yaitu di Gunungkidul. Terjadi kesalahpahaman dalam penyampaian pesan antara yang disampaikan oleh manajer program, dengan yang diterima oleh tim produksi. Sehingga mengakibatkan proses produksi siaran terhambat dan berpengaruh terhadap jadwal penayangan program acara lainnya. Jadwal penayangan program acara lainnya menjadi mundur dan membuat tim yang ada di Ruang Kendali Utama (*Master Control Room* atau MCR), harus mengatur ulang semua jadwal tayangan pada hari itu. Apalagi kendala ini terjadi pada program siaran langsung yang ditayangkan di televisi.

Tidak hanya itu, biasanya kendala di RBTV Jogja yang muncul dikarenakan oleh adanya perbedaan generasi akan muncul tidak hanya dalam proses produksi siaran langsung, tetapi juga pada saat produksi siaran yang sistemnya *tapping*. Kendala yang biasanya muncul pada saat proses produksi siaran *tapping* adalah pada saat proses pengeditan. Biasanya antara manajer program dengan editor memiliki pandangan yang berbeda mengenai efek visual, transisi, musik latar dan suara, pengaturan warna, serta transisi yang digunakan dalam video tayangan program. Hal ini terjadi karena antara manajer program dan editor memiliki perbedaan persepsi. Sehingga mengakibatkan terlambatnya waktu penyelesaian pengeditan program acara karena terlalu sering revisi dan biasanya ketika sudah harus kejar tayang membuat hasil editan kurang maksimal.

Adapun contoh lain dari program acara yang merupakan hasil dari permasalahan antar generasi di RBTV Jogja yang tetap dipublikasi meskipun hasilnya kurang maksimal. Program acara tersebut, yaitu Kidhung yang tayang secara *tapping* di televisi pada tanggal 25 Juni 2024. Akibat adanya perbedaan pandangan dan sempat terjadi konflik antara Manajer Program (Generasi X)

dengan Editor Program (Generasi Y) panjang durasi, transisi, dan backsound yang digunakan dalam video *feature* yang akan ditayangkan membuat proses *editing* menjadi terhambat. Pada akhirnya saat jadwal program acara ini harus tayang hasil yang ditayangkan tidak maksimal pada bagian transisi, ada transisi yang terlalu cepat dan ada pula bagian yang seharusnya ada transisinya namun tidak ada, sehingga membuat video program yang ditayangkan hasilnya terlihat berantakan.

Selain pada *editing* program acara, permasalahan antara Generasi X dan Generasi Y juga terjadi pada desain postingan yang akan diposting pada Instagram *@rbtv\_jogja* yang merupakan hasil perdebatan atau permasalahan antara Generasi X dan Generasi Y. Perdebatan ini muncul karena perbedaan pandangan mereka mengenai sebuah desain. Salah satu contoh postingan yang merupakan hasil dari perdebatan ini, yaitu desain poster untuk memperingati Idul Adha tahun 2024. Terkait konsep elemen yang digunakan dalam desain, letak gambar, dan warna yang digunakan. Namun pada akhirnya poster tersebut harus tetap di posting sesuai yang telah dibuat oleh editor.

Sementara terkait permasalahan lain yang pernah terjadi di RBTV Jogja yang disebabkan karena adanya kesalahpahaman dalam mengartikan sebuah pesan atau perintah yang disampaikan oleh atasan (Generasi X) kepada bawahan (Generasi Y). Pernah terjadi dan dialami oleh Tim News, terkait penggunaan Instagram untuk mempublish konten berita yang mereka buat. Manajer Program memerintahkan bahwa konten berita yang mereka buat harus diposting pada Instagram, namun tidak menyampaikan pada Instagram *@kabarjogjarbtv*. Pada akhirnya Tim News membuat akun Instagram baru, yaitu *@diyberkabar* dan memposting konten berita mereka pada akun tersebut. Manajer Program memerintahkan Tim News untuk menggunakan akun Instagram *@kabarjogjarbtv* dan menghapus akun baru yang mereka buat. Namun pada akhirnya kedua akun ini sama-sam digunakan oleh Tim News untuk memposting konten berita mereka. Sebenarnya Manajer Program melakukan hal ini untuk meminimalisir terkait kemungkinan permasalahan yang muncul terkait pertanggungjawaban sumber dan kredibilitas informasi.

Sunar Handari selaku Manager Program di RBTV Jogja, mengungkapkan bahwa kendala yang timbul karena perbedaan generasi di RBTV Jogja sesekali akan muncul dalam beberapa situasi. Terutama dalam produksi program siaran yang kurang persiapan dan menyampaikan informasi yang kurang jelas atau tidak dapat diterima dengan baik oleh Tim Produksi. Sehingga menimbulkan kesalahpahaman dan pengerjaan program yang tidak sesuai dengan yang diharapkan manager program. Selain itu juga disebabkan oleh adanya penggunaan kata atau kalimat yang dapat menyebabkan munculnya distorsi pesan. Hal ini dikarenakan setiap individu apalagi yang lahir pada generasi yang berbeda pasti memiliki cara pandang dan pola pikir yang berbeda.

Sunar Handari juga menambahkan bahwa "Misinformasi mungkin bisa terjadi". Hal tersebut menunjukkan bahwa di RBTV Jogja sesekali pasti terjadi misinformasi. Misinformasi ini terjadi karena adanya perbedaan persepsi dan pola pikir antargenerasi yang berbeda di RBTV Jogja. Dalam mengatasi permasalahan yang ditimbulkan karena adanya perbedaan generasi tentunya menggunakan komunikasi dalam proses penyelesaiannya, dengan menggunakan pola tertentu. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis tentang bagaimana pola komunikasi organisasi dalam mengatasi masalah perbedaan generasi di RBTV Jogja. Sehingga masalah yang ditimbulkan karena perbedaan generasi dapat diatasi dan tidak mengganggu proses pencapaian tujuan perusahaan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi organisasi dalam perbedaan generasi di RBTV Jogja?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini akan dibatasi pada:

1. Berfokus pada karyawan Generasi X dan Generasi Y di RBTV Jogja.
2. Membahas mengenai pola komunikasi organisasi dalam perbedaan generasi di RBTV Jogja.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan pola komunikasi organisasi dalam perbedaan generasi di RBTV Jogja.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

##### a. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini adalah untuk menambah ilmu dan wawasan, serta untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi dalam perbedaan generasi di sebuah perusahaan, terkhususnya antara karyawan yang berasal Generasi X dan Generasi Y di RBTV Jogja.

##### b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah dapat menjadi sumber referensi dan memberikan manfaat pada penelitian selanjutnya yang menggunakan dan memiliki konsep dasar yang sama dengan penelitian ini, yaitu mengenai pola komunikasi organisasi dalam perbedaan generasi di RBTV Jogja.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi memiliki sistematika penulisan yang terdiri dari 5 bab, yaitu sebagai berikut:

##### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori, dan kerangka konsep.

##### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang Paradigma Penelitian, Jenis Penelitian, Metode Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Teknik Pengambilan Data, Lokasi dan Waktu Penelitian, Sumber Data, Teknik Analisis Data, serta Teknik Keabsahan Data.

**BAB IV: TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan membahas dan menjelaskan tentang profil instansi, temuan penelitian, dan hasil pembahasan mengenai pola komunikasi organisasi dalam perbedaan generasi di RBTV Jogja.

**BAB V: PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Serta memaparkan saran agenda penelitian untuk penelitian selanjutnya dan bagi karyawan RBTV Jogja.

