

KESENJANGAN KOMUNIKASI DI DEWAN UMUM ANTARA 2 GENERASI DI KANTOR CABANG BPJAMSOSTEK DI ERA KETIDAKPASTIAN

Dinda Fikriyah¹ & Liza Yudhita Widyastuti²

¹Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Jakarta

²Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Jakarta

Email: lizayudhitaw@unj.ac.id

ABSTRACT

Today, the subject of communication often occurs in various elements of the human generation. In practice, communication often creates a conflict due to the failure of the perception of each generation that has a different background, culture, and mindset. Generational groupings often result in sharp age gaps ranging from lifestyle, perception gaps, behavior gaps, experiences, and of course communication gaps. This generation gap is prone to conflict. Inappropriate handling of inequality will result in conflict. This sharp conflict between generations will have a destructive impact on output. The sample and population of this study were taken from 20 people from 2 different generations, namely Generation Y and Generation X. This research took place at the BPJamsostek Jakarta Salemba Branch Office. The solution that can be proposed for this problem is to implement Communication Accommodation. The application of this method of communication is considered to be able to maximize communication between generations. This Communication Accommodation can be applied where a person will adjust the style and speed of speech depending on who the other person is talking to. The result of this application is that there is an equalization of perceptions in accordance with the objectives, reducing the potential for miscommunication, and as a preventive measure for behavioral gaps. However, there are several things that need to be considered, even if someone adjusts his speaking style to the other person, don't over-accommodate, which is excessive in responding to the other person. This usually happens because of stereotypes in each generation.

Keywords: Generation, communication, gap

ABSTRAK

Dewasa ini, perihal komunikasi acap kali terjadi di berbagai elemen generasi manusia. Dalam praktiknya, komunikasi sering menciptakan sebuah konflik dikarenakan gagalnya penyamaan persepsi dari setiap generasi yang memiliki latar belakang, budaya, serta pola pikir yang berbeda. Pengelompokan generasi sering terjadi kesenjangan usia yang begitu tajam mulai dari *lifestyle*, kesenjangan persepsi, kesenjangan perilaku, pengalaman, dan tentunya kesenjangan komunikasi. *Gap* generasi ini rawan akan terjadinya konflik. Penanganan kesenjangan yang kurang bijak akan berdampak konflik. Konflik yang tajam antar generasi ini akan berdampak pada *output* yang bersifat destruktif. Penelitian ini bertempat di Kantor Cabang BPJamsostek Jakarta Salemba. Solusi yang dapat diusulkan untuk permasalahan ini berupa mengimplementasikan *Communication Accommodation*. Penerapan cara berkomunikasi ini dinilai dapat memaksimalkan komunikasi antar generasi. *Communication Accommodation* ini bisa diterapkan dimana seseorang akan menyesuaikan gaya dan kecepatan bicara tergantung pada siapa lawan bicaranya. Hasil dari penerapan ini adanya penyamaan persepsi sesuai dengan tujuan, mengurangi potensi *miscommunication*, serta sebagai tindakan preventif kesenjangan perilaku. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, meski seseorang menyesuaikan gaya bicara terhadap lawan bicaranya jangan sampai *over accommodation*, yakni berlebihan dalam menanggapi lawan bicara. Hal ini kerap terjadi lantaran adanya *stereotype* di setiap generasi.

Kata kunci: Generasi, komunikasi, jarak

1. PENDAHULUAN

Kompetisi dalam kehidupan manusia menciptakan berbagai usaha untuk memenuhi kompetensi yang mencukupi. Untuk mendukung potensi serta kebutuhan mahasiswa di Indonesia, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi memfasilitasi mahasiswa dengan menciptakan program magang yang dapat diikuti oleh seluruh mahasiswa di Indonesia. Program magang tersebut berupa Magang Bersertifikat Kampus Merdeka (MBKM). Program ini memiliki beberapa *positive benefits* antara lain memberikan probabilitas kepada mahasiswa untuk terlibat

langsung dalam dunia kerja, memperluas relasi antar universitas, membentuk serta membangun koneksi yang didapatkan dari mitra yang bekerja sama dengan kampus merdeka.

Dengan terbukanya kesempatan tersebut, penulis bergabung dalam program MBKM di salah satu badan hukum publik di Indonesia pada posisi *General and Human Resource* untuk memperoleh berbagai kompetensi yang dibutuhkan dalam dunia kerja serta sebagai penunjang karir. Posisi ini memberikan kompetensi baru untuk penulis seperti pengembangan sumber daya manusia dengan cara melaksanakan berbagai kegiatan internal.

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis meninjau beberapa masalah yang timbul dari beberapa kegiatan tersebut. Salah satunya perihal komunikasi yang terjalin antara 2 generasi. Komunikasi dalam dunia fana ini memang menjadi hal yang paling esensial. Hidup dari generasi ke generasi akan menumbuhkan *boundaries* yang menyebabkan komunikasi tidak terjalin dengan semestinya. Komunikasi antar generasi ini sering menjadi permasalahan yang pelik, salah satu penyebabnya dikarenakan sulitnya penyamaan persepsi karena perbedaan latar belakang, pola pikir, serta pengalaman hidup. Analisa generasi mendeskripsikan adanya perbedaan rentang usia antar generasi yang kemudian menciptakan berbagai kesenjangan.

Menurut Gravett dan Throkmorton (2007) mendeskripsikan *generation gap* dimana memiliki perbedaan cara berpikir, perilaku, dan tindakan sehingga organisasi tersebut akan mengalami kerentanan dalam hal komunikasi yang menjadi awal munculnya konflik antar generasi. Proses komunikasi dua arah antara pemberi pesan dan penerima pesan terjadi hubungan timbal balik seperti yang dikemukakan oleh Schramm (1954) dimana dalam semua proses komunikasi yang berkelanjutan akan menciptakan *feedback*.

Salah satu contoh konkrit dari konflik ini terjadi pada badan hukum publik di Indonesia, yaitu BPJamsostek Cabang Jakarta Salemba. Konflik ini terjadi disebabkan karena terdapat 2 generasi yang berbeda dalam 1 tempat yang dapat menciptakan kesenjangan komunikasi antara keduanya. Gen X dan Gen Y (*millennial*) merupakan 2 generasi yang pola pikir hingga perilakunya berbeda. Kesenjangan ini dapat menyebabkan *misperception* atau *miscommunication* dalam bekerja. Akibatnya, penyampaian yang dimaksud tidak sampai di antara keduanya. Hal ini menjadi perhatian bagi seluruh karyawan atau tenaga kerja.

Berangkat dari konflik pelik diatas, tercipta sebuah solusi inovatif yang dapat menjadi tindakan preventif untuk mengurangi kesenjangan tersebut. Solusi tersebut berupa pengimplementasian *Communication Accomodation* yang dibungkus dalam sebuah kegiatan. Kegiatan ini berupa analisis komunikasi dan perilaku dari 2 generasi yang berbeda dengan mengimplementasikan *communication accommodation* tersebut dalam sebuah acara yang melibatkan *expert* dari eksternal, kemudian diikuti oleh para karyawan atau tenaga kerja. Kegiatan ini wajib dilaksanakan rutin selama kurang lebih 6 bulan untuk melihat keefektifan dari solusi yang diusulkan. Kegiatan ini berupa menjelaskan atau mendeskripsikan hal-hal apa saja yang dirasakan yang menjadi masalah antara 2 generasi tersebut. Sebagai contoh, Gen X yang gaya kerjanya terlalu kaku dan formal sedangkan Gen Y yang *casual*, fleksibel, dan lebih luwes.

Dewasa ini, komunikasi telah merambah kehidupan umat manusia. Onong Uchjana dalam buku karangannya yang berjudul "Dinamika Komunikasi" menyatakan bahwa pengertian komunikasi harus dilihat dari dua perspektif, yaitu secara umum dan secara paradigmatis. Komunikasi secara terminologis adalah proses penyampaian suatu pernyataan seseorang kepada orang lain. Definisi ini memberikan pemahaman kepada manusia bahwa komunikasi melibatkan sejumlah diri

manusia, sehingga komunikasi ini disebut *Human Communication*. Definisi paradigmatis nya adalah komunikasi merupakan proses penyampaian suatu maksud atau pesan seseorang kepada orang lain untuk menjelaskan tujuan atau untuk mengubah sikap, baik langsung maupun tidak langsung.

Communication Gap

Terjadinya arus pesan serta kelangkaan proses antarindividu, kelompok, dan masyarakat pada umumnya. Hal ini mengakibatkan muncul perilaku tidak saling mengenal satu sama lain baik dari sisi *lifestyle*, kepentingan, orientasi, dan cita-citanya.

Generation Gap

Generasi adalah suatu konstruksi sosial dimana didalamnya terdapat sekelompok orang yang memiliki kesamaan umur dan pengalaman historis yang sama, sehingga individu yang menjadi bagian dari satu generasi adalah mereka yang memiliki kesamaan tahun lahir dalam rentang waktu 20 tahun dan berada dalam dimensi sosial dan dimensi historis yang sama (Mannheim, 1952). Kuppershmidt (2000) juga mendeskripsikan generasi sebagai sekelompok individu yang mengidentifikasi kelompoknya berdasarkan tahun kelahiran, lokasi, serta kejadian-kejadian dalam kehidupan kelompok tersebut yang memiliki pengaruh dalam fase pertumbuhan mereka.

Communication Accommodation

Akomodasi ditafsirkan sebagai kemampuan untuk menyesuaikan, memodifikasi, dan mengatur perilaku seseorang dalam responnya terhadap orang lain. Akomodasi biasanya dilakukan secara tidak sadar. Menurut West dan Turner (2007) kita cenderung memiliki naskah kognitif internal yang digunakan ketika kita berbicara dengan orang lain adalah adaptasi, dimana seseorang menyesuaikan komunikasi mereka dengan orang lain. Teori ini berpijak pada premis bahwa ketika seseorang melakukan interaksi, mereka beradaptasi dengan pembicaraan, pola *vocal*, dan atau tindakan mereka untuk mengakomodasi orang lain. Asumsi dasar teori ini adalah bagaimana perbedaan dan persamaan dalam berbicara dan berperilaku terdapat di dalam semua dialog, cara dimana kita mempersepsikan kata dan perilaku individu lain, akan menentukan bagaimana individu dapat mengevaluasi sebuah dialog, perilaku, dan bahasa.

Cara kerja dari Gen X cenderung dikatakan lebih skeptis yang menciptakan keinginan untuk mendobrak. Secara *general*, mereka punya banyak keraguan yang membuat mereka berpikir ulang akan banyak hal. Hal tersebut dapat mempengaruhi cara kerjanya. Beda hal nya dengan Gen Y atau yang biasa disebut Generasi *Millennial*. Generasi ini lahir pada rentang tahun 1981-1996 yang menempatkan posisi terbanyak dalam sebuah institusi atau perusahaan. Generasi ini dinilai paling kompleks karena memiliki perbedaan paling signifikan. Cara kerja dan pola pikir generasi *millennial* dalam bekerja pun berbeda, karena mereka menunjukkan efisiensi. Gen Y ini juga lebih fleksibel, *open minded*, rasa percaya diri yang tinggi, ambisius, dan *digital learner*.

Keefektifan solusi ini dapat ditinjau dari penelitian terdahulu, dimana cara ini dapat mempersepsikan tutur dan perilaku orang lain, bagaimana kita dapat mengevaluasi sebuah percakapan. Selain itu, Akomodasi Komunikasi mampu menyesuaikan, memodifikasi, atau mengatur perilaku individu dalam responnya terhadap orang lain. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keefektifan solusi, antara lain konvergensi dimana cara ini didasari oleh ketertarikan. Biasanya, komunikator ini saling tertarik maka mereka akan melakukan konvergensi dalam dialog mereka. Selanjutnya, ada divergensi yang merupakan proses dimana satu atau dua komunikator untuk mengakomodasi komunikasi diantara mereka. Strategi ini

digunakan untuk memunculkan perbedaan masing-masing komunikator baik segi verbal maupun nonverbal.

2. METODE PENELITIAN

Selaras dengan konflik di atas, penulis mengusulkan beberapa rancangan program yang dapat menunjang atau sebagai tindakan preventif untuk masalah tersebut. Program tersebut berupa pengimplementasian *Communication Accomodation* yang dibungkus dalam sebuah kegiatan *Social Network Analysis*. Kegiatan ini berupa analisis komunikasi dan perilaku dari 2 generasi yang berbeda dengan mengimplementasikan *communication accomodation* tersebut dalam sebuah acara yang melibatkan *expert* dari eksternal, kemudian diikuti oleh para karyawan atau tenaga kerja kegiatan ini wajib dilaksanakan rutin selama kurang lebih 6 bulan untuk melihat keefektifan dari solusi yang diusulkan. Kegiatan ini berupa menjelaskan atau mendeskripsikan hal-hal apa saja yang dirasakan yang menjadi masalah antara 2 generasi tersebut. Sebagai contoh, Gen X yang gaya kerjanya terlalu kaku dan formal sedangkan Gen Y yang *casual*, fleksibel, dan lebih luwes.

Deskripsi Kegiatan

Untuk memberikan perhatian lebih kepada para peserta, penulis mengusulkan berbagai promosi serta publikasi yang akan dibuat di papan informasi serta mengirimkan *broadcast* dan *slayer* ke *group chat*. Kegiatan ini berupa *mentorship* dan *workshop* selama rentang 6 bulan secara berkala. Tiga bulan pertama akan dilaksanakan *workshop* untuk mengetahui permasalahan apa saja yang terjadi antara dua generasi, mengidentifikasi konflik yang terjadi, memberikan solusi preventif untuk konflik tersebut. *Workshop* ini diadakan 2 kali dalam sebulan secara berkala. Setelah 3 bulan pertama, kemudian pengimplementasian solusi *communication accomodation* dalam *mentorship*. Kegiatan ini diadakan dua kali dalam sebulan yang dirancang untuk mencampurkan Gen X dan Gen Y dalam sebuah kelompok yang difasilitasi oleh seorang fasilitator kemudian diberikan suatu *project* bersama.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Cara penulis mengusulkan program ini kepada perusahaan adalah dengan memberikan ide ini kepada mentor di divisinya. Pelaksanaan rancangan program ini, telah disepakati oleh mentor di tempat mitra kampus merdeka dengan mempertimbangkan beberapa hal: (a) bagaimana kajian yang akan dibahas nantinya? Apa dampak untuk perusahaan dari dilaksanakannya kegiatan ini?; (b) apa saja dampak positif dan negatif dari dilaksanakannya program ini?

Langkah awal penulis untuk mengeksekusi program ini adalah dengan bernegosiasi bersama mentor serta beberapa karyawan di perusahaan. Kemudian mulai merancang jadwal kegiatan

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan beberapa bahasan di atas, terdapat evaluasi dari usulan program yang akan dijalankan. Evaluasi tersebut sebagai berikut:

Jika dilihat dari permasalahan diatas, terdapat beberapa keunggulan dari solusi inovatif yang diusulkan, yaitu: (a) mendapatkan *progress* pengalaman dari dua generasi yang berbeda; (b) mengetahui latar belakang, pola pikir, serta perilaku dari masing-masing generasi; (c) memahami bagaimana cara berkomunikasi serta cara kerja dari masing-masing generasi dan bagaimana *problem solving* disaat terdapat beberapa perselisihan; dan (d) memahami bagaimana perbedaan dan persamaan dalam berbicara dan berperilaku terdapat di dalam semua dialog, cara dimana

kita mempersepsikan kata dan perilaku individu lain, akan menentukan bagaimana individu dapat mengevaluasi sebuah dialog, perilaku, dan bahasa.

Kekurangan dari kegiatan ini adalah: (a) Kegiatannya terbilang baru, sehingga banyak yang ragu untuk mengikuti acara ini; (b) Banyak peserta yang kurang memahami adanya perbedaan generasi; (c) Kegiatan ini dilakukan secara berkala, sehingga dikhawatirkan para karyawan akan bosan.

Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgement*)

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

REFERENSI

- Gravett, L., & Throckmorton, R. (2007). *Bridging the generation Gap*. Career Press.
- Kupperschmidt, B. R. (2000). Multigeneration employees: Strategies for effective management. *The Health Care Manager, 19*(1), 65–76.
<https://doi.org/10.1097/00126450-200019010-00011>
- Mannheim, K. (1952). The Problem of Generations. In P. Kecskemeti (Ed.), *Essays on the Sociology of Knowledge* (pp. 276-320). London: Routledge and Kegan Paul.
- Schramm, W. (1954). *The process and effects of mass communication*. University of Illinois Press.
- West, R., & Turner, L. H. (2007). *Introducing communication theory: Analysis and application*. McGraw-Hill.