

# BAB I

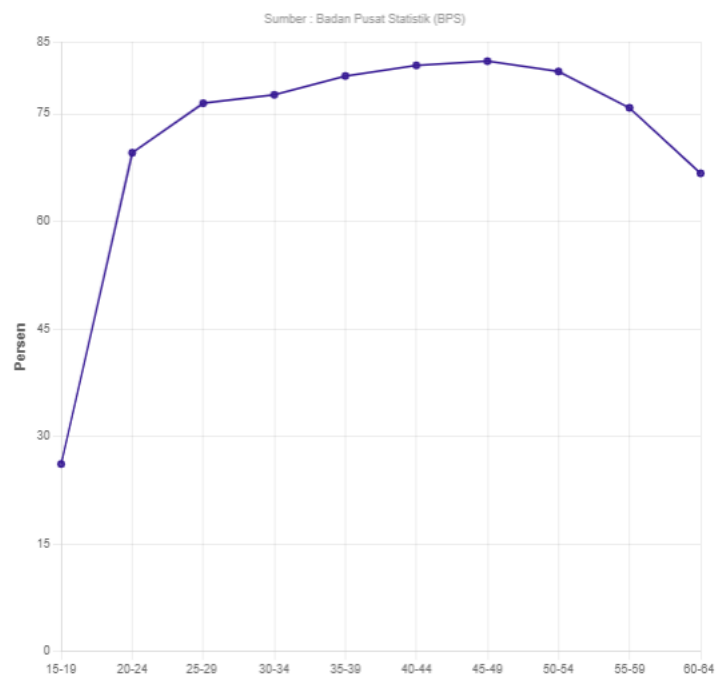
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Komunikasi organisasi merupakan sebuah penciptaan dan sirkulasi penyampaian pesan dalam satu sistem hubungan yang terhubung oleh satu sama lain guna mengantisipasi lingkungan yang tidak pasti atau lingkungan yang berubah-ubah (Goldhaber, 1986). Organisasi tentunya membutuhkan komunikasi yang efektif di dalamnya bersamaan dengan berbagai badan struktur yang telah ditetapkan, komunikasi menjadi salah satu peran yang menghubungkan segalanya. Tentunya dalam komunikasi pasti ada yang namanya hambatan atau *miss* komunikasi. Salah satu topik yang menarik untuk diteliti yaitu mengenai hambatan dalam komunikasi pada sebuah organisasi atau kelompok adalah adanya perbedaan kelompok usia tertentu yang mempengaruhi terhadap pola pikir. Menurut Susan Adcox (2021) *generation gap* merupakan segala macam miskomunikasi dan gagal memberikan informasi yang dipicu oleh perbedaan generasi. Hal ini dikarenakan adanya perubahan lingkungan dan keadaan yang menyebabkan pertumbuhan seseorang berbeda-beda di setiap eranya.

Generasi ini dapat dispesifikasikan kedalam empat generasi, yaitu *Baby bombers*, X, Y, dan Z. *Baby boomers* merupakan mereka yang lahir dan pada tahun 1946-1964, dimana mereka bertumbuh kembang dimasa-masa kemerdekaan Indonesia. Generasi X lahir direntang tahun 1965-1976, generasi ini tumbuh besar dimana ekonomi global ataupun Indonesia masih fluktuatif dimana berkembang lebih mandiri dikarenakan orang tua mereka yang lebih menghabiskan waktu untuk memenuhi ekonomi keluarga. Selanjutnya yaitu generasi Y yang lahir direntang 1977-1994, dimana generasi ini tumbuh besar pada zaman peralihan teknologi konvensional menjadi digital. Lalu yang terakhir adalah generasi Z yang lahir direntang tahun 1995-2010, dimana generasi ini tumbuh kembang bersama majunya teknologi digital nan canggih sehingga generasi ini memiliki kelebihan dalam memanfaatkan teknologi yang telah maju.

Pada lingkup profesional, hubungan antara manajer dan karyawan, atau karyawan satu dengan karyawan lainnya saling berhubungan melalui komunikasi guna menjalankan tugas sesuai tugas masing-masing. Perbedaan generasi ini biasa terjadi pada pekerja yang sudah lama bekerja dan pekerja junior atau staff mereka. Gravett et. al. (2007) mengungkapkan bahwa *generation gap* mempunyai pola pikir, *habits*, perilaku dan gaya bekerja yang berbeda, sehingga menyebabkan organisasi tersebut dapat memiliki kesenjangan ketika menjalin komunikasi yang bisa menjadi penyebab dari permasalahan disetiap adanya perbedaan generasi.



**Gambar 1. 1 Jumlah Angkatan Kerja berdasarkan Kelompok Usia (Juli 2023)**

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Dilansir dari data BPS terkait survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas) yang dilakukan setiap tahun, jumlah angkatan kerja terdapat peningkatan yang sebelumnya 143,72 juta manusia pada tahun 2022, bertambah menjadi 146,62

juta manusia pada Februari 2023. Berdasarkan data tersebut didapatkan bahwa usia 15 > 19 tahun menduduki angka 26,15%, usia 20 – 24 menduduki angka 69,55%, usia 25-29 menduduki angka 76,46%, usia 30-34 menduduki angka 77,63%, usia 35-39 menempati angka 80,26% , usia 40-44 menempati angka 81.73%, serta yang mendominasi Angkatan pekerja Indonesia 2023 adalah usia 45-49 tahun dengan presentase 82.32%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada saat ini Indonesia didominasi oleh angkatan kerja yang berasal dari generasi Y dan Z.

Saat ini ada PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) unit HCBP mempekerjakan karyawan lintas generasi. Dari data karyawan berdasarkan usia pada rekap bulan juli 2024, didapat bahwa PT Telkom unit HCBP masih di dominasi oleh karyawan yang memiliki usia 50 tahun keatas.

Row Labels	Count of range_usia
(>50)	69
(21-25)	6
(26-30)	31
(31-35)	22
(36-40)	12
(41-45)	8
(46-50)	15
<b>Grand Total</b>	<b>163</b>

**Tabel 1. 1 Data Komposisi karyawan Berdasarkan Rentang Usia PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) unit HCBP per Juli 2024**

Dapat dilihat dari tabel diatas, bahwa PT Telkom unit HCBP mempekerjakan karyawan yang berbeda generasi. Dapat dilihat bahwa unit HCBP PT Telkom mepekerjaan karyawan yang didominasi oleh usia 50 tahun keatas dengan jumlah 69 orang. Karyawan yang berasal dari generasi Y yaitu 31-41 tahun sebanyak 44 orang. Sedangkan karyawan yang berasal dari generasi Z sebanyak 38

orang. Dari data diatas terdapat kesenjangan ataupun perbedaan generasi antar karyawan di unit HCBP PT Telkom.

Sejalan dengan pra-penelitian, penulis meperoleh informasi melalui *interview* pra penelitian dengan Ibu Wulandari yang merupakan *manager human capital system* pada tanggal 31 Agustus 2023. Informan menjelaskan bahwa beliau merasakan ada kesenjangan antara generasi senior dan junior pada unit HCBP, yang secara tidak langsung mengatakan bahwa hal tersebut menjadi tantangan atau hambatan dalam berkomunikasi, bekerja sama, dan membangun solidaritas antar pegawai. Kesenjangan dalam berkomunikasi antar karyawan yang terjadi diunit HCBP ini akan menjadi fokus untuk mereka beradaptasi dalam menyampaikan informasi ataupun pekerjaan kepada karyawan lainnya. Salah satu kesenjangan yang dimiliki dalam pendekatan komunikasi antar karyawan adalah adanya perbedaan umur atau generasi antar pegawainya yang mana perbedaan generasi ini mempengaruhi gaya komunikasi antar karyawan.

Dalam penelitian yang berjudul “Analisis *GAP Generation* Dalam Perbedaan Perspektif dan Pola Komunikasi Pada Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung” oleh Gisella Meldy (2023) mendapatkan temuan bahwa terdapat kesenjangan komunikasi disetiap generasi. fenomena komunikasi ini dipengaruhi karna adanya perbedaan budaya organisasi, sikap dalam berbicara, penggunaan teknologi dan komunikasi dari atas kebawah yang biasa terjadi antara atasan yang didominasi Generasi X dan bawahan yang didominasi generasi Y/milenial.

Perbedaan atau kesenjangan antara temuan peneliti sebelumnya dan fokus penelitian yang akan saya teliti akan menjadi dasar penelitian yang penulis tulis ini. Penelitian sebelumnya lebih berorientasi terhadap perspektif dan pola komunikasi antar pegawai yang berbeda generasi, sedangkan penilitan yang akan kami lakukan akan lebih fokus terhadap iklim komunikasi organisasi komunikasi organisasi pada perbedaan generasi antar karyawan. Kekurangan dari temuan penulis sebelumnya menarik minat penulis untuk meneliti dalam fokus yang berbeda dalam menemukan solusi komunikasi organisasi yang lebih baik atas perbedaan generasi antrar karyawan ini, terutama pada perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Unit Human

Capital Business Partner dalam upaya menciptakan komunikasi organisasi yang optimal.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menjalankan bisnisnya berfokus dalam jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) serta jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemilik saham terbesar perusahaan ini yaitu Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. PT Telkom Indonesia (Persero) memiliki kantor yang berpusat di Kota Bandung dan memiliki kantor pusat operasional di Kota DKI Jakarta Indonesia. Visi dari perusahaan ini yaitu menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat. Sedangkan misi dari perusahaan ini antara lain : (1) Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat Indonesia, (2) Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa, (3) Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik. PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk ini tiada bukan adalah perusahaan BUMN, yang kita ketahui bersama seluruh BUMN di Indonesia memiliki *core value* yang sama yaitu AHLAK. AHLAK sendiri adalah singkatan dan memiliki lima point atau makna yang digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1.2 Core Value AHLAK BUMN**

Sumber : <https://twitter.com/fhcibumn/status/1655792332263002112>

Pada struktur organisasi Telkom Grup memiliki divisi yaitu Human Capital Business Partner atau disingkat HCBP. HCBP sendiri berada pada *Functional Unit Human Capital Management* yang berfokus terhadap pengelolaan solusi dan *Deleverly Human Capital* untuk seluruh unit bisnis dan *subsidiaries*. Unit HCBP memiliki fungsi dalam mengelola hubungan antar karyawan, pengembangan kinerja karyawan, dan administrasi karyawan (Fatmawati, 2022). HCBP Telkom memiliki tiga belas divisi didalamnya dengan ruang lingkup pekerjaan yang berbeda-beda, ketiga belas divisi tersebut yaitu divisi SGM HC *Business Partner Center*, Deputy SGM HC *Shared Service*, SM HCBP 01, SM HCBP 02, SM HCBP 03, SM HCBP 04, SM HCBP 05, SM *General Support*, SM HC *Service*, SM *Employee Relation*, SM HC *Information System*, SM HC *Budget*, SM *Employee Wellness*.

Unit *Human Capital Business partner* ini penulis melihat bagaimana cara unit HCBP ini berkomunikasi atau berhubungan langsung maupun tidak dengan langsung karyawan, dimana dalam aktivitas komunikasi organisasi dan komunikasi

internal ini akan terciptanya iklim komunikasi organisasi yang ada pada perusahaan ini. Penulis juga mengidentifikasi bahwa akan komunikasi antar karyawan memiliki cara pendekatan yang berbeda-beda antar karyawan dikarenakan adanya perbedaan generasi yang menjadi fokus penulis. Penulis melakukan pra penelitian dengan Ibu Wulandari sebagai *Manager Human Capital Information System* yang mengatakan bahwa adanya dirinya merasakan ada kesenjangan antara generasi senior dan junior pada unit HCBP, yang secara tidak langsung mengatakan bahwa hal tersebut menjadi tantangan atau hambatan dalam berkomunikasi, bekerja sama, dan membangun solidaritas antar pegawai. Kesenjangan dalam berkomunikasi antar karyawan yang terjadi diunit HCBP ini akan menjadi fokus untuk mereka beradaptasi dalam menyampaikan informasi ataupun pekerjaan kepada karyawan lainnya. Salah satu kesenjangan yang dimiliki dalam pendekatan komunikasi antar karyawan adalah adanya perbedaan umur atau generasi antar pegawainya yang mana perbedaan generasi ini mempengaruhi gaya komunikasi antar karyawan.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis melihat adanya fenomena dalam berkomunikasi organisasi yaitu iklim komunikasi yang tercipta dengan adanya perbedaan generasi antar karyawan. Oleh karena itu, peneliti ingin menyelidiki lebih jauh bagaimana bentuk pada perbedaan generasi antar karyawan dalam komunikasi organisasi, maka penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Iklim Komunikasi Organisasi pada Karyawan Generasi Y dan Z di PT Telkom Unit HCBP”**

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada pemaparan fenomena penelitian yang telah dibahas di atas, bisa dikatakan fokus dari penelitian ini untuk dapat melihat fenomena iklim komunikasi pada karyawan generasi Y dan Z di PT Telkom Indonesia pada unit Human Capital Business Partner (HCBP)

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Untuk dapat mencapai tujuan penelitian yang diinginkan, maka pertanyaan utama pada penelitian ini adalah bagaimana iklim komunikasi organisasi pada karyawan generasi Y dan Z di PT Telkom unit HCBP?

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Akademis

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan ilmu lebih dalam bagi keilmuan S1 Digital Public Relations secara teoritis tentang iklim komunikasi organisasi dan komunikasi organisasi melalui analisis dan riset yang penulis akan lakukan di perusahaan.

### 1.4.2 Manfaat Praktisi

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi pengetahuan bagi mahasiswa maupun khalayak umum mengenai iklim komunikasi organisasi yang terjalin di dalam sebuah organisasi atau instansi. Serta diharapkan dapat menjadi masukan atau referensi bagi sebuah organisasi maupun instansi dalam menciptakan iklim komunikasi yang positif guna menjaga produktivitas dan kinerja para anggotanya.

## 1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

**Tabel 1. 2 Waktu Lokasi Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Bulan								
		Oktober 2023	November 2023	Desember 2023	Januari 2024	Februari 2024	Maret 2024	Mei 2024	Juni 2024	Juli 2024
1	Penyusunan Proposal Skripsi									
2.	Seminar Proposal Skripsi									
3	Pengumpulan Data									
4	Pengolahan Hasil dan Analisa Data									
5	Sidang Skripsi									