

**MAKNA ESENSIAL
PENGALAMAN KOMUNIKASI PEGAWAI GENERASI Z
DALAM INTERAKSI LINTAS GENERASI
(Studi Fenomenologi di Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat)**

TESIS

OLEH :

Gema Teugoeh Putra

2320862007

DOSEN PEMBIMBING :

Dr. Elva Ronaning Roem, M.Si

Dr. Sarmiati, M.Si



**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2025

ABSTRAK

Nama : Gema Teugoeh Putra
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul : Makna Esensial Pengalaman Komunikasi Pegawai Generasi Z dalam Interaksi Lintas Generasi (Studi Fenomenologi Di Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat).

Komunikasi lintas generasi di tempat kerja melibatkan interaksi antara individu dari berbagai kelompok usia dengan perbedaan nilai, pengalaman, dan gaya komunikasi. Perbedaan ini sering kali memunculkan tantangan dalam membangun kerja sama yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman komunikasi pegawai Generasi Z dalam interaksi lintas generasi di Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan paradigma konstruktivis dan metode fenomenologi transendental menurut Clark Moustakas. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Communication Accommodation Theory* (CAT) oleh Howard Giles. Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan komunikasi umumnya terjadi antara pegawai Generasi Z dengan atasan dari Generasi X, sementara komunikasi dengan Generasi Y cenderung berlangsung lebih harmonis. Generasi Z menilai Generasi X sebagai kelompok yang berorientasi pada masa lalu, kurang adaptif terhadap perkembangan teknologi, memiliki ekspektasi yang tinggi hingga sulit menerima gagasan baru. Tantangan lainnya meliputi ketidakjelasan instruksi, minimnya umpan balik, serta pola komunikasi yang tidak mengikuti struktur birokrasi. Perbedaan selera humor antar generasi juga menimbulkan ketidaknyamanan dalam interaksi sehari-hari. Untuk menghadapi tantangan tersebut, pegawai Generasi Z menyesuaikan gaya komunikasi dengan mengedepankan tata krama, penggunaan bahasa formal, dan fleksibilitas sesuai konteks. Pengalaman ini menegaskan pentingnya komunikasi yang suportif dan partisipatif dalam mendukung adaptasi di lingkungan birokrasi. Hubungan terbuka dengan Generasi Y menciptakan kerja sama yang sinergis, sementara komunikasi formal dengan Generasi X mencerminkan penghormatan. Namun demikian, kesenjangan komunikasi dengan atasan kerap memunculkan kesalahpahaman dan ketidaknyamanan dalam berkomunikasi sehingganya penyesuaian gaya komunikasi dengan generasi senior menjadi langkah penting untuk menciptakan interaksi yang lebih efektif dan harmonis di lingkungan kerja lintas generasi.

Kata Kunci : Komunikasi Antar Budaya, Komunikasi Lintas Generasi, Generasi Z, Fenomenologi