

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Penelitian atas pengalaman komunikasi anggota Polri Generasi Z dalam lingkungan hierarkis di Polda Sumatera Barat, dilakukan dengan pendekatan Fenomenologi dan dibantu aplikasi NVivo 12 Pro, menghasilkan dua kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengalaman komunikasi anggota Polri Generasi Z dengan atasan dan senior di Polda Sumatera Barat dimulai dari proses mempelajari aturan komunikasi hierarkis, yang berlangsung melalui pengamatan dan pengalaman langsung di lapangan, bukan lewat pendidikan formal. Begitu aturan itu terserap dan harus dijalankan berulang dalam situasi formal, muncul jarak antara diri yang ditampilkan dan diri yang sesungguhnya dihayati, dialami sebagian besar informan meski dalam bentuk yang berbeda-beda. Menghadapi jarak tersebut, informan menemukan ruang gerak dengan dua cara, diam dengan alasan yang beragam, mulai dari pertimbangan tentang kelayakan diri untuk bersuara, keinginan melindungi pihak lain, sampai kondisi yang dialami tanpa dipilih, dan membangun ruang otonom untuk tetap menjadi diri sendiri, baik dengan mengelola perasaan sebelum berkomunikasi, memilih memperbaiki diri, maupun membangun kembali kepercayaan setelah masa sulit. Ruang gerak ini pada gilirannya membuka kesadaran bahwa hormat kepada atasan berbeda dari sekadar kepatuhan pada protokol, sebab hormat yang tulus bersumber dari penilaian personal terhadap karakter, bukan dari pangkat maupun rasa takut yang tampil serupa dengan hormat, sementara institusi sendiri kerap menilai informan lewat kategori kelompok atau catatan masa lalu, bukan lewat keadaan aktual yang sesungguhnya sedang mereka jalani. Secara keseluruhan, pemahaman anggota Polri Generasi Z tentang dirinya sendiri berada dalam proses yang belum selesai, bergerak antara kebingungan dan pemaknaan, tergantung sejauh mana pihak lain memberi ruang bagi mereka untuk menjelaskan diri.
2. Pemaknaan atas pengalaman tersebut menunjukkan tiga bentuk ketegangan identitas. Ketegangan *personal-enacted* muncul ketika protokol dan performa

formal tetap dijalankan, sementara perasaan yang menyertainya berubah, baik berupa hilangnya ketulusan, kelelahan yang tersembunyi, maupun kesadaran bahwa batas antara dinas dan kehidupan pribadi ternyata tidak pernah ada. Ketegangan personal-relasional muncul ketika pihak lain mendefinisikan individu secara tidak sesuai dengan pemahaman dirinya sendiri, atau ketika relasi yang dijalani tidak memenuhi harapan personal tentang bagaimana relasi itu seharusnya berjalan. Ketegangan personal-komunal menunjukkan bagaimana pertanggungjawaban kolektif dalam institusi semi-militer dapat mereduksi identitas personal menjadi sekadar keanggotaan kelompok, tanpa ruang bagi konteks maupun niat individual. Ketegangan personal-relasional dan personal-komunal tersebut juga menunjukkan keterkaitan dengan kerangka budaya Minangkabau, khususnya kato nan ampek dan perbedaan antara pareso dan raso, yang memperkaya penjelasan CTI dengan lapisan makna budaya lokal yang telah dibawa informan sejak sebelum bergabung dengan institusi.

Bentuk penyesuaian yang dipilih informan terhadap ketiga ketegangan ini, baik lewat pembungkaman ulang, kompartementalisasi, maupun perubahan perilaku, berkaitan dengan posisi masing-masing informan dalam struktur kekuasaan Polda Sumatera Barat. Kompartementalisasi lebih banyak muncul pada posisi yang dekat dengan otoritas namun minim kewenangan untuk menyampaikan keberatan secara terbuka. Pembungkaman ulang lebih mudah dilakukan oleh informan yang telah lama menjalani struktur tersebut, sehingga memiliki ruang untuk menafsirkan ulang makna kepatuhan dan hormat. Perubahan perilaku muncul baik melalui rentang waktu yang panjang maupun melalui satu peristiwa penentu yang cukup kuat. Penyesuaian ini menunjukkan bahwa keberhasilan seseorang menjembatani ketegangan identitasnya bukan semata soal kemampuan personal, melainkan juga soal sejauh mana posisi struktural dan waktu yang telah dijalani memberi ruang bagi penyesuaian itu untuk berkembang. Informan yang paling baru menjalani institusi ini belum menunjukkan pola penyesuaian yang matang, bukan karena kegagalan personal, melainkan karena belum menghadapi peristiwa atau ketegangan tertentu yang menuntut respons semacam itu

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, diajukan tiga saran, dua saran praktis yang masing-masing terhubung dengan kedua kesimpulan di atas, serta satu saran akademis untuk penelitian selanjutnya yakni sebagai berikut:

1. Polda Sumatera Barat disarankan mendorong forum komunikasi dua arah yang lebih rutin antara pimpinan dan anggota Generasi Z, mengingat temuan penelitian menunjukkan bahwa forum partisipatif yang tersedia saat ini masih diragukan keasliannya oleh sebagian anggota baru. Pimpinan satuan kerja juga disarankan lebih menyadari kelelahan tersembunyi yang ditanggung anggota dalam menjalankan dua cara berkomunikasi yang berbeda, di dalam dan di luar dinas, sehingga pengakuan atas beban tersebut turut dipertimbangkan, bukan hanya kepatuhan yang dituntut.
2. Terhadap ketegangan identitas yang ditemukan, saran yang bersifat struktural, seperti merombak sistem hierarki komando secara menyeluruh, disadari belum realistis diterapkan dalam jangka pendek. Saran yang lebih memungkinkan bersifat relasional, yaitu mendorong pimpinan satuan kerja lebih sering menggunakan pendekatan bertanya dengan tulus dibandingkan menegur secara keras semata, sebagaimana ditunjukkan salah satu temuan penelitian ini mampu mengubah cara personel merespons secara lebih mendalam. Sistem pendampingan yang lebih terstruktur antara senior dan junior, di luar mekanisme pertanggungjawaban formal seperti sidang disiplin, turut disarankan sebagai ruang bagi personel untuk menjelaskan konteks di balik pelanggaran yang mereka lakukan, sehingga proses pembinaan menghasilkan pemulihan hubungan, bukan hanya kepatuhan.
3. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas penerapan kombinasi *Communication Theory of Identity* dan teori strukturasi ke institusi semi-militer atau penegak hukum lain, seperti TNI, untuk menguji apakah pola yang ditemukan bersifat khas Polda Sumatera Barat atau berlaku lebih luas pada organisasi dengan struktur dan budaya disiplin yang serupa. Desain longitudinal turut disarankan untuk menelusuri secara lebih meyakinkan peran waktu dalam proses penyesuaian identitas, mengingat penelitian ini menunjukkan indikasi kuat bahwa lama masa dinas turut memengaruhi bentuk penyesuaian yang

dipilih, tanpa dapat sepenuhnya memisahkan pengaruh waktu tersebut dari pengaruh posisi struktural.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diperhitungkan pembaca dalam menilai jangkauan temuannya. Pertama, penelitian dilakukan pada satu lokasi tunggal, yaitu Polda Sumatera Barat, sehingga pola yang ditemukan belum tentu berlaku sama pada satuan kerja Polri di wilayah lain dengan karakteristik budaya dan kepemimpinan yang berbeda. Kedua, kelima informan berasal dari jenjang kepangkatan yang relatif homogen, sehingga pengalaman anggota Polri Generasi Z pada jenjang kepangkatan yang lebih tinggi belum tergambar. Ketiga, dari lima informan hanya satu yang perempuan, sehingga dinamika gender dalam pengalaman komunikasi hierarkis baru tersentuh sebagian, sebagaimana tampak pada pengalaman T dalam menyesuaikan register komunikasi berdasarkan gender atasan. Keempat, posisi peneliti sebagai anggota Polri aktif yang meneliti institusinya sendiri, meski telah diberi ruang reflektivitas eksplisit pada Bab III, tetap membawa risiko bias insider yang tidak dapat sepenuhnya dihilangkan. Kelima, setiap informan hanya diwawancarai secara mendalam satu kali, dilengkapi member checking singkat, sehingga penelitian ini menangkap potret pengalaman pada satu titik waktu, bukan perkembangannya secara longitudinal

