

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masuknya anggota Generasi Z ke dalam institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia atau Polri menghadirkan perjumpaan yang sarat tegangan antara dua sistem nilai komunikasi yang bertolak belakang. Generasi Z membawa orientasi komunikasi yang egaliter dan horizontal, terbiasa dengan dialog terbuka yang dipercepat oleh ekosistem digital. Polri, di sisi lain, beroperasi sebagai institusi semi-militer dengan pola komunikasi yang ditentukan oleh garis komando, hierarki kepangkatan, dan kepatuhan yang ketat. Pertemuan dua dunia ini menempatkan anggota Polri Generasi Z pada posisi yang tidak mudah, mereka tidak sekadar dituntut beradaptasi secara teknis, melainkan harus menegosiasikan identitas komunikatif mereka setiap hari. Pergeseran demografis semacam ini, pada akhirnya, memberi tekanan nyata bagi organisasi untuk mengevaluasi kembali bagaimana komunikasi dan relasi sosial diproduksi di dalamnya (Mumby, 2013).

Generasi Z, yang didefinisikan sebagai individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012 (Dimock, 2019), tumbuh dalam ekosistem digital yang menempatkan keterbukaan, kecepatan, dan kesetaraan sebagai norma komunikasi yang wajar. Prensky (2001) menyebut mereka sebagai *digital natives*, generasi yang tidak sekadar menggunakan teknologi, melainkan berpikir dan berkomunikasi dengan logika digital sebagai kondisi bawaan. Dalam konteks organisasi, karakteristik ini berwujud pada tingginya ekspektasi terhadap komunikasi dua arah yang bermakna, umpan balik yang cepat dan konstruktif dari atasan, serta ruang untuk menyuarakan pendapat tanpa sekat hierarki yang kaku (Schroth, 2019; Deloitte, 2023). Pichler, Kohli, dan Granitz (2021) merangkum karakteristik ini dalam kerangka DITTO, yakni digital, individualistic, transparent, tech-savvy, dan open, yang semuanya bermuara pada satu orientasi komunikasi yang pada dasarnya bersifat horizontal dan partisipatif. Janssen dan Carradini (2021) memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa Generasi Z cenderung menghindari komunikasi yang terlalu formal dan berjenjang, serta mengalami kesenjangan ekspektasi yang signifikan ketika berhadapan dengan norma komunikasi organisasi yang lebih senior dan hierarkis.

Kesenjangan ekspektasi ini menjadi berlapis ketika diperhadapkan dengan konteks budaya Indonesia. Hofstede (2001) menempatkan Indonesia di antara negara-negara dengan indeks jarak kekuasaan tertinggi di dunia, yang berarti masyarakat dan institusi di Indonesia secara kultural menerima dan bahkan mengharapkan ketidaksetaraan distribusi kekuasaan sebagai bagian dari tatanan sosial yang legitim. House et al. (2004) melalui studi GLOBE memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa budaya organisasi di Indonesia ditandai oleh orientasi kolektif yang kuat dan penghormatan tinggi terhadap hierarki, yang secara langsung membentuk bagaimana komunikasi diinisiasi, diformat, dan direspons dalam interaksi kerja sehari-hari. Nilai kolektivisme yang kuat mendorong individu untuk mendahulukan harmoni kelompok di atas ekspresi diri yang autentik, sehingga tercipta norma komunikasi yang sangat menekankan kepatuhan dan penghindaran konflik verbal. Bagi anggota Generasi Z yang tumbuh dalam ekosistem digital yang merayakan kebebasan berekspresi, memasuki organisasi dengan norma komunikasi semacam ini bukan sekadar penyesuaian teknis, melainkan pengalaman yang menyentuh lapisan paling dalam dari cara mereka memahami diri sendiri sebagai komunikator.

Tegangan antara orientasi komunikasi Generasi Z dan norma komunikasi hierarkis mencapai titik paling kompleks ketika berlangsung dalam institusi semi-militer seperti Kepolisian Negara Republik Indonesia atau Polri. Sebagai institusi yang secara historis memiliki akar dalam tradisi kemiliteran sebelum dipisahkan melalui Ketetapan MPR Nomor VI/MPR/2000 dan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, Polri mewarisi sistem kepangkatan, budaya komando, dan norma komunikasi yang jauh lebih rigid dibandingkan organisasi sipil pada umumnya. Soeters, Winslow, dan Weibull (2006) menegaskan bahwa dalam organisasi semi-militer, hierarki bukan sekadar perangkat administratif, melainkan sistem nilai yang terinternalisasi secara menyeluruh oleh seluruh anggota melalui proses sosialisasi institusional yang intensif. Segal dan Segal (2004) menambahkan bahwa budaya institusional dalam organisasi semi-militer disosialisasikan melalui mekanisme yang jauh lebih mengikat dibandingkan organisasi sipil, sehingga norma komunikasi yang terbentuk pun bersifat lebih rigid dan lebih sulit dinegosiasikan. Polri memiliki tiga budaya yang beroperasi secara sinergis: budaya patuh tanpa banyak mempertanyakan perintah atasan, kesetiaan kepada institusi yang

menempatkan kepentingan korps di atas kepentingan pribadi, serta budaya diam tentang masalah internal yang mendorong anggota untuk tidak membicarakan persoalan institusi kepada pihak luar bahkan kepada sesama anggota yang berbeda satuan (Pramesti, Setiono, dan Anggoro, 2025). Bagi anggota Polri Generasi Z yang baru bergabung, memasuki institusi ini berarti memasuki proses negosiasi identitas komunikatif yang berlangsung setiap hari.

Wawancara awal yang dilakukan dengan anggota Polri Generasi Z di Polda Sumatera Barat menangkap kecenderungan sebagian dari mereka memilih diam dalam situasi komunikasi formal seperti apel dan forum penyampaian masukan. Sikap ini bukan karena tidak memiliki gagasan, melainkan karena pertimbangan tentang legitimasi diri sebagai anggota yang masih baru, atau karena pengalaman bahwa masukan yang pernah disampaikan tidak mendapat respons yang berarti. Schroth (2019) mencatat bahwa anggota muda di institusi hierarkis yang tidak memperoleh ruang komunikasi yang memadai cenderung mengalami stres kerja dan disorientasi peran, sebuah kecenderungan yang konsisten dengan apa yang dihayati sebagian informan dalam penelitian ini.

Ketegangan lain yang tertangkap dari lapangan adalah benturan antara cara berkomunikasi di luar dinas yang santai dan setara, dengan cara yang dituntut di dalam institusi yang formal dan subordinatif. Sebagian informan menggambarkan perpindahan antara dua mode komunikasi ini sebagai sesuatu yang melelahkan, bahkan menyisakan kebiasaan menimbang kata yang ikut terbawa ke ruang personal yang sebelumnya bebas dari beban tersebut. Deetz (1992) menjelaskan bahwa dalam organisasi hierarkis terdapat mekanisme kontrol diskursif tentang siapa yang boleh berbicara, kapan, dan dalam format apa, yang membatasi pengalaman komunikasi anggota di level terbawah.

Wawancara awal ini juga menangkap kerinduan informan terhadap umpan balik yang bermakna, sementara komunikasi dari atasan lebih sering hadir dalam bentuk instruksi dan koreksi kesalahan. Sebagian informan bahkan memilih untuk tidak melaporkan kesulitan yang dihadapi, karena mengakui keterbatasan dipersepsikan dapat melemahkan citra diri di hadapan atasan. Kondisi ini menciptakan jarak antara pengalaman yang dihayati anggota dengan kondisi yang dilaporkan secara formal, sebuah jarak yang menjadi salah satu titik fokus utama penelitian ini.

Urgensi untuk memahami fenomena komunikasi tersebut semakin menguat ketika dicermati dari ketiadaan penelitian yang secara spesifik menjadikan anggota Polri Generasi Z sebagai subjek aktif yang memaknai pengalamannya sendiri. Kajian tentang Polri selama ini masih didominasi pendekatan yuridis-normatif yang tidak menyentuh dimensi pengalaman manusiawi anggotanya, sementara penelitian komunikasi Generasi Z di Indonesia hampir seluruhnya dilakukan dalam konteks organisasi sipil dan korporasi. Pemetaan literatur secara lebih rinci mengenai kekosongan ini, termasuk hasil pemetaan bibliometrik, disajikan pada Bab II.

Kekosongan inilah yang menjadi ruang bagi penelitian ini untuk hadir sebagai kontribusi yang orisinal. Keterbaruan penelitian ini terletak pada pembuktian bahwa ketegangan komunikasi anggota Polri Generasi Z bukan sekadar persoalan adaptasi teknis, melainkan proses negosiasi identitas yang kompleks. Penelitian ini memperluas jangkauan *Communication Theory of Identity* ke dalam konteks institusi semi-militer di Indonesia, sekaligus mengintegrasikannya dengan teori strukturasi dari Giddens (1984), untuk menunjukkan bahwa strategi menjembatani identitas yang dilakukan anggota Polri Generasi Z tidak semata bergantung pada kapasitas personal, melainkan turut dibentuk oleh struktur kekuasaan dan relasi komando di tempat mereka bertugas.

Penelitian ini menggunakan *Communication Theory of Identity* atau CTI dari Hecht (1993) untuk menganalisis pengalaman tersebut secara teoritis yang memandang identitas sebagai fenomena komunikatif yang secara aktif dibangun, dinegosiasikan, dan dipertahankan melalui interaksi, dilengkapi dengan teori strukturasi dari Giddens (1984) untuk menjelaskan bagaimana posisi struktural anggota turut membentuk cara mereka merespons ketegangan identitas tersebut. Dengan mengintegrasikan CTI, teori strukturasi, IPA, fokus Generasi Z, dan konteks institusi semi-militer dalam satu bingkai yang koheren, penelitian ini mengangkat judul: Pengalaman Komunikasi Anggota Polri Generasi Z dalam Lingkungan Hierarkis (Studi Fenomenologi di Polda Sumatera Barat).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, permasalahan yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimana pengalaman komunikasi anggota Polri Generasi Z dalam lingkungan hierarkis di Polda Sumatera Barat?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengeksplorasi pengalaman komunikasi yang dihayati oleh anggota Polri Generasi Z dalam interaksi dengan atasan dan personel senior di lingkungan hierarkis Polda Sumatera Barat.
2. Menganalisis pemaknaan informan atas pengalaman komunikasi (*lived experience*) tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis maupun manfaat praktis sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah dengan memperluas penerapan *Communication Theory of Identity* yang diintegrasikan dengan teori strukturasi ke dalam konteks institusi semi-militer, memperkaya pemahaman tentang bagaimana strategi menjembatani identitas anggota organisasi turut dibentuk oleh posisi struktural mereka, bukan semata preferensi personal. Penelitian ini juga diharapkan menjadi rujukan bagi kajian komunikasi lintas generasi selanjutnya di organisasi berstruktur hierarkis lain, seperti TNI atau institusi penegak hukum sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Polda Sumatera Barat dalam merancang kebijakan pembinaan personel yang lebih responsif terhadap karakteristik Generasi Z, termasuk membangun model bimbingan lintas generasi yang berbasis penilaian karakter, bukan sekadar kepatuhan formal yang didasarkan pada rasa takut. Penelitian ini juga diharapkan menjadi ruang refleksi bagi anggota Polri Generasi Z dalam memahami dan menavigasi dinamika komunikasi yang mereka jalani sehari-hari.