


Hambatan Komunikasi Karyawan Generasi Z dengan Karyawan Generasi Y dan Generasi X dalam Lingkungan Kerja

Zaldy Handi Aditia

Universitas Bina Sarana Informatika, Jl. Kramat Raya No.98, Senen, Jakarta Pusat
E-mail: zaldy.zdh@bsi.ac.id

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1089>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 20 April 2025

Accepted: 30 May 2025

Published: 06 June 2025

Kata Kunci:

Komunikasi, Generasi Z, Generasi Y, Generasi X, Hambatan Komunikasi, Lingkungan Kerja

Keywords:

Communication, Generation Z, Generation Y, Generation X, Communication Barriers, Work Environment



ABSTRACT

Dalam lingkungan kerja yang multigenerasi, komunikasi menjadi salah satu aspek yang sangat krusial untuk kelancaran aktivitas perusahaan. Namun, perbedaan latar belakang, kebiasaan, serta teknologi yang digunakan antar generasi sering kali menimbulkan hambatan komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hambatan komunikasi antara karyawan Generasi Z dengan karyawan Generasi Y dan Generasi X. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus di beberapa perusahaan di Jakarta. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 15 responden yang terdiri dari karyawan Generasi Z, Y, dan X. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi di antaranya dipengaruhi oleh perbedaan preferensi media komunikasi, perbedaan cara pandang terhadap kerja, serta gaya bahasa yang digunakan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi efektif dapat tercapai.

In a multigenerational work environment, communication is one of the most crucial aspects for the smooth running of company activities. However, differences in background, habits, and technology used between generations often create communication barriers. This study aims to identify and analyze communication barriers between Generation Z employees and Generation Y and Generation X employees. This study uses a qualitative method with a case study approach in several companies in Jakarta. Data were collected through in-depth interviews with 15 respondents consisting of Generation Z, Y, and X employees. The results of the study showed that communication barriers were influenced by differences in communication media preferences, differences in perspectives on work, and the language style used. This study concluded that effective communication can be achieved.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

How to Cite: Zaldy Handi Aditia (2025). Hambatan Komunikasi Karyawan Generasi Z dengan Karyawan Generasi Y dan Generasi X dalam Lingkungan Kerja, 3 (4) 3556-3561. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1089>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan perubahan sosial yang cepat selama beberapa dekade terakhir telah menciptakan variasi karakteristik di antara generasi yang berbeda di tempat kerja. Saat ini, banyak perusahaan dihadapkan pada tantangan mengelola karyawan dari tiga generasi yang berbeda, yaitu Generasi X, Y, dan Z. Setiap generasi memiliki karakteristik yang unik, yang dipengaruhi oleh konteks sejarah dan teknologi di masa pertumbuhan mereka. Generasi X atau bisa dikatakan sebagai generasi *Post Boomers*, yang lahir antara tahun 1965 dan 1980, sering dianggap lebih mandiri dan pragmatis. Mereka tumbuh di era sebelum internet dan teknologi digital berkembang pesat. Di sisi lain, Generasi Y atau *Millennials*, lahir antara tahun 1981 dan 1996, adalah generasi yang mulai merasakan dampak teknologi internet dan media sosial dalam kehidupan mereka. Sementara itu, Generasi Z atau disebut *Zoomers*, yang lahir setelah tahun 1997, adalah generasi yang sepenuhnya tumbuh dalam era digital, dengan akses yang tak terbatas ke teknologi dan informasi sejak usia dini.

Perbedaan latar belakang ini memengaruhi cara mereka berkomunikasi, baik di dalam maupun di luar tempat kerja. Dalam konteks komunikasi di lingkungan kerja, interaksi antar generasi ini sering kali menimbulkan hambatan. Beberapa hambatan ini dapat berupa perbedaan preferensi dalam penggunaan teknologi, gaya komunikasi, serta persepsi terhadap hierarki dan tanggung jawab pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai hambatan komunikasi antara Generasi Z dan karyawan yang berasal dari Generasi Y dan X di lingkungan kerja. Penelitian ini juga berupaya memberikan rekomendasi bagi perusahaan dalam mengatasi hambatan komunikasi ini guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, yang bertujuan untuk menggali pengalaman dan pandangan karyawan dari tiga generasi berbeda terhadap hambatan komunikasi di tempat kerja. Studi kasus ini melibatkan tiga perusahaan di Jakarta yang memiliki karyawan dari berbagai generasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interviews*) dengan 15 responden, yang terdiri dari lima karyawan Generasi Z, lima karyawan Generasi Y, dan lima karyawan Generasi X. Pemilihan responden dilakukan dengan metode *purposive sampling*, di mana karyawan yang diwawancarai adalah mereka yang memiliki pengalaman bekerja lintas generasi dalam perusahaan.

Wawancara yang dilakukan bersifat semi-terstruktur dengan pertanyaan-pertanyaan yang terbuka, sehingga responden dapat memberikan pandangan dan pengalamannya secara lebih mendalam. Pertanyaan wawancara mencakup topik-topik seperti preferensi media komunikasi, gaya komunikasi yang dianggap efektif, hambatan-hambatan yang dirasakan dalam berkomunikasi dengan generasi lain, serta strategi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Selain itu, data sekunder berupa dokumen internal perusahaan seperti panduan komunikasi, kebijakan, dan laporan kinerja juga digunakan untuk mendukung hasil wawancara.

Data yang diperoleh dari wawancara dianalisis dengan menggunakan metode analisis tematik. Analisis ini melibatkan proses pengkodean (*coding*) data wawancara untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul terkait hambatan komunikasi antar generasi. Tema-tema ini kemudian dianalisis lebih lanjut untuk melihat pola-pola yang konsisten dan perbedaan yang signifikan antara Generasi Z, Y, dan X.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini mengungkapkan beberapa hambatan utama dalam komunikasi antara karyawan Generasi Z dengan Generasi Y dan X. Hambatan-hambatan tersebut mencerminkan perbedaan dalam cara berpikir, preferensi komunikasi, serta nilai-nilai yang dipegang oleh masing-masing generasi. Dalam lingkungan kerja yang semakin lintas generasi, perusahaan perlu memahami dinamika ini untuk meminimalkan miskomunikasi dan meningkatkan produktivitas tim. Berikut adalah beberapa hambatan komunikasi yang ditemukan dan dijelaskan lebih lanjut dalam beberapa kategori utama:

Preferensi Media Komunikasi

Salah satu perbedaan paling mencolok dalam komunikasi antara Generasi Z dan Generasi Y serta X adalah preferensi dalam penggunaan media komunikasi. Generasi Z, yang tumbuh di tengah kemajuan teknologi digital, lebih nyaman menggunakan aplikasi pesan instan seperti WhatsApp, Telegram, atau *platform* media sosial lainnya untuk berkomunikasi dengan rekan kerja. Mereka terbiasa dengan kecepatan dan kemudahan akses yang ditawarkan oleh aplikasi-aplikasi tersebut.

Sebaliknya, Generasi X, yang mengalami era sebelum digital, masih memiliki kecenderungan untuk menggunakan *email* atau bahkan lebih suka berkomunikasi secara langsung (*face-to-face*) dalam situasi tertentu. Generasi Y, meskipun sudah lebih terbiasa dengan teknologi digital, sering kali masih menggunakan *email* untuk keperluan komunikasi formal, terutama dalam situasi pekerjaan yang dianggap penting. Perbedaan preferensi ini sering kali menimbulkan kebingungan dan miskomunikasi di tempat kerja, terutama ketika terjadi situasi mendesak yang membutuhkan komunikasi cepat, tetapi media komunikasi yang digunakan tidak sesuai dengan harapan masing-masing generasi.

Gaya Bahasa

Selain preferensi media komunikasi, gaya bahasa yang digunakan oleh masing-masing generasi juga berbeda. Generasi Z cenderung menggunakan bahasa yang lebih informal dan singkat dalam pesan-pesan digital mereka. Hal ini disebabkan oleh penggunaan teknologi yang cepat dan *real-time*, yang mendorong mereka untuk menyampaikan informasi dengan cara yang lebih langsung dan efisien. Namun, bagi Generasi X dan sebagian Generasi Y, gaya komunikasi ini sering kali dianggap terlalu santai atau bahkan tidak sopan, terutama dalam konteks pekerjaan.

Generasi X dan Y lebih cenderung menggunakan bahasa yang lebih formal dan terstruktur dalam komunikasi profesional. Mereka merasa bahwa penggunaan bahasa formal mencerminkan sikap yang lebih profesional dan menghargai rekan kerja. Akibatnya, komunikasi lintas generasi ini sering kali menimbulkan salah paham. Misalnya, karyawan Generasi Z mungkin merasa bahwa karyawan senior terlalu kaku dalam berkomunikasi, sementara karyawan Generasi X dan Y mungkin merasa terganggu dengan gaya komunikasi yang dianggap kurang sopan.

Persepsi Terhadap Hierarki dan Struktur Organisasi

Persepsi terhadap hierarki dan struktur organisasi juga menjadi sumber ketegangan dalam komunikasi antar generasi. Generasi Z lebih menyukai struktur organisasi yang *flat* dan kolaboratif, di mana semua karyawan, terlepas dari tingkat senioritas, dapat berinteraksi dan bekerja sama dengan setara. Mereka percaya bahwa ide yang baik bisa datang dari siapa saja, tanpa harus bergantung pada posisi atau jabatan dalam perusahaan.

Sebaliknya, Generasi X, yang tumbuh dalam era kerja yang lebih formal dan hierarkis, sering kali merasa bahwa Generasi Z kurang menghargai posisi senior di organisasi. Bagi Generasi X, pengalaman kerja dan senioritas memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan. Perbedaan pandangan ini sering kali memicu friksi atau gesekan yang menimbulkan perbedaan pendapat, terutama dalam situasi di mana instruksi atau keputusan harus diambil oleh karyawan yang lebih senior, namun karyawan Generasi Z merasa bahwa mereka juga memiliki hak untuk ikut serta dalam proses pengambilan keputusan tersebut.

Perbedaan Nilai Terhadap Keseimbangan Kerja dan Kehidupan

Salah satu perbedaan nilai yang signifikan antara Generasi Z dan Generasi X serta Y adalah pandangan mereka terhadap keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (*work-life balance*). Generasi Z sangat menekankan pentingnya menjaga keseimbangan ini. Mereka cenderung menolak bekerja di luar jam kerja atau mengambil tugas-tugas yang mereka anggap tidak sesuai dengan peran mereka. Hal ini didorong oleh keinginan untuk menjaga kesehatan mental dan kualitas hidup yang seimbang.

Di sisi lain, Generasi X, yang beradaptasi dengan lingkungan kerja yang lebih kompetitif di masa muda mereka, lebih fleksibel dalam menghadapi tuntutan kerja. Mereka cenderung lebih menerima situasi di mana mereka harus bekerja di luar jam kerja atau mengambil tanggung jawab tambahan untuk menyelesaikan proyek. Perbedaan nilai ini sering kali menyebabkan ketegangan di tempat kerja, terutama ketika proyek besar membutuhkan komitmen waktu yang lebih besar dari semua karyawan. Karyawan Generasi Z mungkin dianggap kurang berkomitmen oleh rekan kerja yang lebih tua, sementara Generasi Z merasa bahwa rekan kerja dari generasi yang lebih tua terlalu terikat dengan pola kerja yang "tidak sehat."

Teknologi dan Adaptasi Digital

Perbedaan tingkat kenyamanan dan kecepatan adaptasi terhadap teknologi juga menjadi salah satu hambatan komunikasi antar generasi. Meskipun Generasi Y sering dianggap sebagai generasi yang melek teknologi, Generasi Z jauh lebih terbiasa dengan teknologi digital. Mereka tumbuh dengan akses yang luas terhadap berbagai perangkat lunak, *platform* media sosial, dan aplikasi kolaborasi digital. Akibatnya, Generasi Z lebih cepat dalam mengadopsi teknologi baru di tempat kerja dan sering kali mendorong penggunaan perangkat atau *platform* baru untuk meningkatkan produktivitas.

Generasi X, yang tumbuh di era sebelum teknologi digital mendominasi, masih berusaha menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi yang cepat. Meskipun mereka mampu beradaptasi, proses adaptasi ini sering kali lebih lambat dibandingkan dengan Generasi Z. Hal ini menimbulkan ketegangan, terutama ketika karyawan Generasi Z merasa frustrasi karena rekan kerja dari Generasi X atau Y dianggap lambat dalam mengadopsi inovasi teknologi. Sebaliknya, Generasi X dan Y mungkin

merasa bahwa Generasi Z terlalu cepat beralih ke teknologi baru tanpa mempertimbangkan implikasi jangka panjangnya atau nilai dari metode kerja yang sudah ada.

Ekspektasi Terhadap Fleksibilitas Kerja

Karyawan dari Generasi Z cenderung memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap fleksibilitas kerja, baik dari segi jam kerja maupun lokasi kerja. Mereka lebih memilih model kerja yang fleksibel, seperti bekerja dari rumah atau mengatur jam kerja yang sesuai dengan preferensi pribadi mereka. Hal ini sangat berbeda dengan Generasi X, yang tumbuh di lingkungan kerja yang menekankan kehadiran fisik di kantor dan jam kerja yang kaku.

Perbedaan ekspektasi ini sering kali menjadi sumber ketegangan, terutama ketika perusahaan masih mempertahankan model kerja yang lebih tradisional. Karyawan Generasi Z mungkin merasa tidak puas atau kurang termotivasi jika mereka tidak diberikan fleksibilitas yang mereka inginkan, sementara Generasi X merasa bahwa model kerja tradisional lebih efektif dalam menjaga disiplin dan produktivitas tim.

Tantangan Dalam Mentorship dan Pembelajaran Antar Generasi

Hambatan komunikasi juga muncul dalam konteks pembelajaran dan *mentorship*. Dalam banyak kasus, karyawan Generasi X dan Y diharapkan untuk membimbing karyawan Generasi Z. Namun, perbedaan gaya komunikasi dan pendekatan terhadap pekerjaan sering kali membuat proses *mentorship* ini menjadi tidak efektif. Karyawan Generasi Z mungkin merasa bahwa metode *mentorship* yang diberikan terlalu formal atau tidak relevan dengan kondisi kerja saat ini, sementara karyawan Generasi X merasa kesulitan untuk memahami kebutuhan dan ekspektasi Generasi Z.

Untuk mengatasi hambatan ini, perusahaan perlu menciptakan program *mentorship* yang lebih adaptif dan fleksibel, di mana kedua belah pihak dapat belajar dari satu sama lain. Generasi Z dapat berbagi pengetahuan tentang teknologi dan tren terbaru, sementara Generasi X dan Y dapat memberikan wawasan berdasarkan pengalaman kerja mereka.

Solusi dan Rekomendasi

Hambatan komunikasi lintas generasi ini memerlukan solusi yang komprehensif dan berkelanjutan. Beberapa langkah yang dapat diambil perusahaan untuk mengatasi masalah ini antara lain:

1. **Pelatihan Komunikasi Antar Generasi:** Memberikan pelatihan komunikasi yang difokuskan pada pemahaman perbedaan antar generasi dapat membantu mengurangi ketegangan dan miskomunikasi di tempat kerja.
2. **Mengembangkan Kebijakan Fleksibilitas Kerja:** Perusahaan perlu menyesuaikan kebijakan kerja mereka untuk memberikan fleksibilitas yang lebih besar bagi karyawan, terutama karyawan dari Generasi Z yang sangat menghargai *work-life balance*.
3. **Menciptakan Ruang Kolaborasi Lintas Generasi:** Mengadakan kegiatan kolaboratif yang melibatkan karyawan dari berbagai generasi dapat memperkuat hubungan antar generasi dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif.

Dengan memahami hambatan-hambatan ini dan mengimplementasikan solusi yang tepat, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas, kolaborasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis di antara karyawan lintas generasi.

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa hambatan komunikasi antara karyawan Generasi Z dengan Generasi Y dan Generasi X disebabkan oleh perbedaan preferensi dalam penggunaan media komunikasi. Generasi Z lebih memilih menggunakan teknologi digital dan aplikasi pesan instan untuk berkomunikasi, sementara Generasi X dan sebagian Generasi Y lebih mengandalkan *email* atau komunikasi langsung. Ketidakseimbangan dalam preferensi media ini sering kali menyebabkan miskomunikasi, terutama ketika tugas atau pesan penting perlu disampaikan dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyusun strategi untuk mengintegrasikan preferensi komunikasi ini agar dapat mencakup semua generasi dengan lebih efektif.

Selain perbedaan dalam preferensi media, gaya bahasa juga menjadi salah satu hambatan yang signifikan. Generasi Z cenderung menggunakan bahasa yang lebih singkat dan informal dalam pesan digital, sedangkan Generasi X dan Y lebih sering menggunakan bahasa formal dan terstruktur.

Perbedaan dalam penggunaan bahasa ini sering kali menimbulkan kesalahpahaman dan dianggap sebagai bentuk ketidaksopanan oleh generasi yang lebih tua. Di sisi lain, Generasi Z merasa bahwa gaya bahasa formal yang digunakan oleh generasi sebelumnya terlalu kaku dan tidak efisien. Komunikasi lintas generasi akan lebih efektif jika setiap pihak mampu menyesuaikan gaya bahasa mereka sesuai dengan konteks dan audiens yang dituju.

Perbedaan persepsi terhadap hierarki dan struktur organisasi juga menjadi hambatan utama dalam komunikasi. Generasi Z cenderung lebih menyukai struktur organisasi yang datar (*flat*) dan kolaboratif, di mana setiap orang dapat berinteraksi secara setara tanpa memandang senioritas. Sebaliknya, Generasi X lebih terbiasa dengan hierarki formal di tempat kerja, di mana karyawan yang lebih senior memiliki wewenang lebih dalam pengambilan keputusan. Ketegangan dapat muncul ketika Generasi Z merasa bahwa mereka tidak didengarkan atau diakui dalam diskusi, sedangkan Generasi X merasa bahwa Generasi Z kurang menghargai otoritas dan pengalaman.

Kesenjangan nilai terhadap keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) juga menjadi sumber permasalahan. Generasi Z sangat menekankan pentingnya menjaga keseimbangan ini dan enggan bekerja di luar jam kerja resmi. Hal ini bertentangan dengan budaya kerja Generasi X dan Y, yang mungkin lebih fleksibel dalam menghadapi tuntutan pekerjaan tambahan. Ketidakcocokan ini dapat menimbulkan ketegangan, terutama ketika pekerjaan memerlukan komitmen ekstra dari semua anggota tim untuk mencapai target atau menyelesaikan proyek besar.

Dalam hal adopsi teknologi, Generasi Z yang tumbuh dalam era digital memiliki adaptasi yang lebih cepat terhadap inovasi teknologi dibandingkan Generasi X dan Y. Generasi Z sering kali menjadi yang pertama mengadopsi *platform* baru, sementara generasi sebelumnya mungkin lebih lambat dalam beradaptasi. Perbedaan kecepatan adopsi teknologi ini dapat menciptakan frustrasi di antara generasi yang lebih tua, sementara Generasi Z merasa bahwa teknologi baru harus segera diadopsi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas.

Hambatan komunikasi ini menyoroti pentingnya perusahaan untuk meningkatkan pemahaman antar generasi di tempat kerja. Pelatihan komunikasi lintas generasi dapat membantu karyawan memahami preferensi dan kebiasaan komunikasi masing-masing generasi, serta mengembangkan keterampilan untuk menyesuaikan gaya komunikasi mereka. Selain itu, menciptakan ruang dialog terbuka di antara karyawan dari berbagai generasi akan memungkinkan pertukaran ide dan solusi yang lebih baik, serta memperkuat kolaborasi tim.

Perusahaan juga harus mempertimbangkan kebijakan yang lebih inklusif terkait penggunaan teknologi dan media komunikasi. Misalnya, menggabungkan berbagai alat komunikasi digital yang dapat diakses oleh semua generasi, serta memberikan pelatihan teknologi bagi karyawan Generasi X dan Y agar mereka lebih mudah beradaptasi dengan perubahan teknologi. Selain itu, penting bagi perusahaan untuk menghormati keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi yang diinginkan oleh Generasi Z, sambil tetap menjaga komitmen kerja yang diharapkan dari seluruh karyawan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa hambatan komunikasi antar generasi di tempat kerja dapat diatasi dengan strategi komunikasi yang lebih inklusif dan adaptif. Dengan memahami perbedaan preferensi dan nilai yang dipegang oleh setiap generasi, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif, di mana setiap generasi dapat berkontribusi secara maksimal sesuai dengan keahlian dan karakteristik unik mereka.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Twenge, J. M. (2017). *iGen: Why Today's Super-Connected Kids Are Growing Up Less Rebellious, More Tolerant, Less Happy--and Completely Unprepared for Adulthood--and What That Means for the Rest of Us*. Simon and Schuster.
- Tapscott, D. (2009). *Grown Up Digital: How the Net Generation is Changing Your World*. McGraw-Hill.
- Lyons, S., & Kuron, L. (2014). Generational differences in the workplace: A review of the evidence and directions for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 35(S1), S139-S157.

- Strauss, W., & Howe, N. (1991). *Generations: The History of America's Future, 1584 to 2069*. William Morrow & Company.
- Gursoy, D., Maier, T. A., & Chi, C. G. (2008). Generational differences: An examination of work values and generational gaps in the hospitality workforce. *International Journal of Hospitality Management*, 27(3), 448-458.