

ABSTRAK

ANALISIS *GAP GENERATION* DALAM PERBEDAAN PERSPEKTIF DAN POLA KOMUNIKASI PADA PEGAWAI BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG

Oleh

Gisella Meldy

Penelitian ini mengkaji tentang kesenjangan generasi pegawai di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kondisi kesenjangan generasi yang terjadi antara tiap generasi pegawai dan praktik pengelolaan yang digunakan oleh kepala cabang BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung dalam mengelola perbedaan generasi pegawai. Fokus kajian penelitian ini adalah kesenjangan generasi pegawai yang disebabkan oleh penerapan budaya organisasi, penggunaan teknologi, perbedaan perspektif dan pola komunikasi pada instansi BPJS Ketenagakerjaan. Metodologi penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui observasi dan wawancara secara langsung dengan informan yang merupakan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung yang termasuk pegawai generasi X dan atau generasi Y/Millennial. Temuan studi ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara tiap generasi. Kesenjangan komunikasi yang terjadi dapat disebabkan oleh hal-hal seperti gaya bicara atau komunikasi internal. Kesenjangan yang terjadi disebabkan pula karena kemampuan dalam penggunaan teknologi. Penerapan budaya organisasi yang berbeda oleh pegawai menimbulkan kesenjangan yang mampu menyebabkan konflik dalam instansi. Berdasarkan temuan dari penelitian ini, peneliti menyarankan agar pimpinan instansi untuk lebih mengenal karakter dari tiap generasi sehingga kemudian dapat menerapkan teknik pengelolaan yang tepat ketika terdapat kesenjangan generasi antara pegawai dalam instansi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung.

Kata Kunci: *Gap Generation*, Generasi X, Generasi Y, Pola Komunikasi

ABSTRACT

GENERATIONAL GAP ANALYSIS ON DIFFERENT PERSPECTIVE AND COMMUNICATION PATTERNS AMONG BPJS KETENAGAKERJAAN EMPLOYEES AT THE BANDAR LAMPUNG BRANCH OFFICE

By

Gisella Meldy

This study analyzes the gap generation of BPJS Ketenagakerjaan employees in the Bandar Lampung Branch Office. The study's goal is to establish how the conditions of generational gap generation develop between each generation of employee and the management carried out by agency leaders for each generation at BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung. The goal of this study is to identify personnel gaps created by differences in perspective and communication patterns, technology, and organizational culture among agencies. In this study, the research approach is a qualitative research method. Direct observation and interviews with informants as employees of the BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung Branch Office based on their generation, which is the X generation and the Y generation, or Millennials. The results of this study indicate that there is a generational gap between each generation. Communication gaps can emerge due to factors such as speaking style or interpersonal communication. Employees' capacity to use technology can also be perceived as a source of disparity. Each employee's usage of a different corporate culture creates a chasm that might lead to conflict within the agency. Based on the findings of this study, the researchers recommend that agencies get more familiar with the characteristics of each generation in order to apply appropriate management when there is a generation gap among personnel within the agency.

Keyword: Generation Gap, X Generation, Y Generation, Communication Pattern