



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**KOMUNIKASI LINTAS GENERASI ANTARA GENERASI BABY  
BOOMERS DAN GENERASI MILENIAL DALAM ORGANISASI  
(Study kasus PT.Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur  
(BRINS))**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

Disusun Oleh :

**44214120157**

**SITI HALIMAH T.A**

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2022**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **Komunikasi Lintas Generasi Antara Generasi Baby Boomers Dan Generasi Milenial Dalam Organisasi (Study kasus PT.Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur (BRINS))**

Nama : Siti Halimah T.A

NIM : 44214120157

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 28 September 2020

Mengetahui,

**Pembimbing**

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

### Lembar Pernyataan Mahasiswa

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Halimah T.A  
NIM : 44214120157  
BidangStudi : Public Relations

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul : **Komunikasi Lintas Generasi Antara Generasi Baby Boomers Dan Generasi Milenial Dalam Organisasi (Study kasus PT.Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur (BRINS))** merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas Akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya yang sudah ada, baik dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Demikian surat pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar.

Jakarta, 28 September 2020



Siti Halimah Tussyadiah Ali

Ketua Bidng Studi

Dr Elly Yuliawati, M.Si

Pembimbing

Dr. Farid Hamid, M.Si



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : **Komunikasi Lintas Generasi Antara Generasi Baby Boomers Dan Generasi Milenial Dalam Organisasi (Study kasus PT.Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur (BRINS))**

Nama : Siti Halimah T.A

NIM : 44214120157

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 28 September 2020

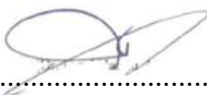
Ketua Sidang  
Rika Yessica, M.Ikom

  
(.....)

Penguji Ahli,  
Anindita, M.Ikom

  
(.....)

Pembimbing  
Dr. Farid Hamid, M.Si

  
(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Judul : **Komunikasi Lintas Generasi Antara Generasi Baby Boomers Dan Generasi Milenial Dalam Organisasi (Study kasus PT.Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur (BRINS))**

Nama : Siti Halimah T.A

NIM : 44214120157

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 28 September 2020

Disetujui dan diterima oleh:

Ketua Bidang Public Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

**Pembimbing**

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

(Ponco Budi Sulisty, M. Comm. Ph.D)

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
**Siti Halimah T.A**  
44214120157

Komunikasi Lintas Generasi Antara Generasi Baby Boomers Dan Generasi Milenial Dalam Organisasi . (Study kasus PT.Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur (BRINS))  
Jumlah Halaman : x + 134 halaman + 8 lampiran

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara berkomunikasi dengan lintas generasi yang ada dalam lingkup kerja. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara, dan angket. Selain perekam, lembaran observasi, pedoman wawancara juga digunakan untuk memperoleh data.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Fokus penelitian yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Hasil dari penelitian ini adalah: komunikasi yang terjadi anantara generasi baby boomers dan generasi milenial sangat erat karena rasa kekeluargaan yang erat ada dalam individu dari generasai baby boomers selain itu mereka lebih bijaksana dalam memberikan masukan. Sebaliknya komunikasi dengan generasi milenial, genseri baby boomers dibuat terperangah karena kecerdasan yang dimiliki oleh generasi milenial.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah komunikasi lintas generasi yang terjalin di lingkungan kerja PT.Brins sagatlah erat dan saling toleransi antara satu dengan yang lainnya. Selain pandangan kedua generasi yang positif mereka mampu mengatasi hambatan komunikasi yang terjadi dalam lingkungan kerja tersebut.

**Kata Kunci : *Komunikasi, Baby boomers, Milenial***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, nikmat dan karuniaNya terhadap peneliti berupa kesehatan, kesabaran, kegigihan, kekuatan serta pengetahuan sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi.

Dukungan serta doa dari kedua orang tua peneliti yang telah mendampingi Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Dukungan moril maupun materil membuat semangat peneliti untuk menyelesaikan skripsi dengan baik. Doa yang terus menerus dari orang tua sehingga memberikan kekuatan spiritual dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari selama pengerjaan skripsi banyak pihak yang telah membantu, izinkanlah peneliti untuk menyampaikan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berjasa memberikan motivasi dalam rangka menyelesaikan skripsi ini, antara lain peneliti tujukan kepada:

1. Dr. Farid Hamid, M.Si beliau sebagai pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan berbagi ilmu kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Segenap Dosen Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi yang sudah memberikan ilmunya kepada saya selama proses perkuliahan.
3. Kepada kedua Orang Tua, yang selalu memberikan semangat dan dukungan moril dalam mengejar cita-cita dalam proses perkuliahan dan kehidupan sehari-hari.
4. Sahabat – sahabat seperjuangan selama studi Public Relations 2014 tercinta, terima kasih atas bantuan, motivasi, semangat dan waktunya selama ini.
5. Kepada semua pihak yang sudah membantu peneliti secara langsung maupun tidak langsung, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian aamiin.

Peneliti menyadari tanpa bantuan dari semua pihak, tidak akan mungkin skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga bantuan terhadap peneliti dalam menyusun skripsi ini mendapat ridho dan pahala dari Allah SWT, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 28 September 2020

Siti Halimah T.A

NIM. 44214120157



## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Skripsi .....	i
Lembar Pernyataan Mahasiswa .....	ii
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi.....	iii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi .....	iv
ABSTRAK .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat akademis .....	10
1.4.2 Manfaat praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Kajian Teoritis .....	17
2.2.1 Komunikasi.....	17
2.2.1.2 Komunikasi Lintas generasi .....	45
2.2.2 Komunikasi Kepemimpinan .....	53
2.2.3 Komunikasi Antar Generasi (Baby Boomers dan Milenial).....	58
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>67</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	67
3.2 Metode Penelitian.....	67

3.4.1 Data Primer .....	70
3.4.2 Data Sekunder.....	71
3.5. Teknik Analisis Data .....	71
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	73
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>75</b>
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur.....	75
4.1.2 Identitas Informan.....	77
4.2 Hasil Penelitian.....	78
4.2.1 Interaksi Karyawan Generasi Milenial Terhadap Generasi Baby boomers .....	80
4.2.2 Interaksi Lintas generasi Antara Generasi Baby boomers dan Generasi Milenial .....	84
4.2.4 Kendala atau Hambatan Komunikasi Lintas generasi .....	89
4.2.5 Solusi dalam Mengatasi Kendala atau Hambatan Interaksi Lintas generasi.....	93
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>104</b>
5.1 Simpulan.....	104
5.2 Saran.....	106
5.2.1 Saran Akademis .....	106
5.2.2 Saran Praktis.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
Lampiran 1 .....	110
Lampiran 2 .....	113
Lampiran 3 .....	116
Lampiran 4 .....	120
Lampiran 5 .....	124

Lampiran 6 .....	128
Lampiran 7 .....	131
Lampiran 8 .....	134