



**KOMUNIKASI INTERNAL KORPORAT
GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z
(Studi Kasus Gaya Komunikasi Atasan Generasi Milenial
Bawahan Gen Z di Perusahaan Jktgo)**



TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**OLEH
ASTUTI ENDAH KRISTANTI**

55223110024

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**



**KOMUNIKASI INTERNAL KORPORAT
GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z
(Studi Kasus Gaya Komunikasi Atasan Generasi Milenial
Bawahan Gen Z di Perusahaan Jktgo)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

OLEH

ASTUTI ENDAH KRISTANTI

55223110024

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Astuti Endah Kristanti
NIM : 55223110024
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*
Judul Karya Akhir/Tesis : Komunikasi Internal Korporat
Generasi Milenial dan Generasi Z
(Studi Kasus Gaya Komunikasi Atasan Generasi Milenial
Bawahan Gen Z di Perusahaan Jktgo)

Jakarta, 19 Agustus, 2025

Dosen Pembimbing



(Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si)

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Komunikasi Internal Korporat Generasi Milenial dan Generasi Z
(Studi Kasus Gaya Komunikasi Atasan Generasi Milenial
Bawahan Gen Z di Perusahaan Jktgo)

Nama : Astuti Endah Kristanti

NIM : 55223110024

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*

Tanggal : 19 Agustus, 2025

Jakarta, 19 Agustus, 2025
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Dr. Heri Budianto, M.Si)
2. Penguji Ahli :
(Dr. Santa Lorita Simamora, M.Si)
3. Pembimbing :
(Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si)



(.....)



(.....)



(.....)

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Komunikasi Internal Korporat Generasi Milenial dan Generasi Z
(Studi Kasus Gaya Komunikasi Atasan Generasi Milenial
Bawahan Gen Z di Perusahaan Jktgo)

Nama : Astuti Endah Kristanti

NIM : 55223110024

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*

Tanggal : 19 Agustus, 2025

Jakarta, (19 Agustus, 2025)

Mengetahui,

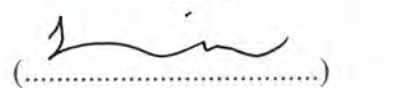
1. Ketua Sidang :
(Dr. Heri Budianto, M.Si)
2. Penguji Ahli :
(Dr. Santa Lorita Simamora, M.Si)
3. Pembimbing :
(Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si)



(.....)



(.....)



(.....)



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Astuti Endah Kristanti
NIM : 55223110024
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : *Corporate and Marketing Communication*
Judul Karya Akhir/Tesis : Komunikasi Internal Korporat Generasi Milenial dan
Generasi Z
(Studi Kasus Gaya Komunikasi Atasan Generasi Milenial
Bawahan Gen Z di Perusahaan Jktgo)

Jakarta, (19 Agustus, 2025)

Dosen Pembimbing

(Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si)

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi

(Dr. Heri Budianto, M Si)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : ASTUTI ENDAH KRISTANTI
NIM : 55223110024
Program Studi : MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

Dengan judul “**KOMUNIKASI INTERNAL KORPORAT GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z**
(Studi Kasus Gaya Komunikasi Atasan Generasi Milenial Bawahan Gen Z di Perusahaan Jktgo)”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 31 Juli 2025, didapatkan nilai persentase sebesar 18%

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 01 Agustus 2025
Administrator Turnitin



Aulia Rahman, S.Ikom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Komunikasi Internal Korporat Generasi Milenial dan Generasi Z
(Studi Kasus Gaya Komunikasi Atasan Generasi Milenial Bawahan Gen Z di Perusahaan Jktgo)

Nama : Astuti Endah Kristanti.

N I M : 55223110024

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 19 Agustus, 2025

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

stus, 2025



(Astuti Endah Kristanti)

ABSTRAK

Generasi Z (lahir antara 1997–2012) dan generasi milenial (lahir antara 1981–1996) sama-sama tumbuh di era teknologi yang kian berkembang dan mapan. Namun, keduanya menunjukkan karakteristik yang berbeda, bukan hanya dalam hal usia, tetapi juga gaya komunikasi. Perbedaan gaya komunikasi ini dapat menimbulkan kesenjangan dalam perusahaan terutama ketika atasan milenial dan bawahan Gen Z bekerja bersama di sebuah perusahaan dimana mereka terhubung dalam jalinan pekerjaan profesional. Gen Z cenderung menyukai komunikasi yang singkat, langsung, dan menghindari formalitas yang berlebihan, mereka juga relatif mudah menyampaikan pendapat, tetapi seringkali kesulitan mengucapkan kata maaf atau terima kasih. Sementara itu, generasi milenial lebih mengutamakan komunikasi terbuka, interaksi tatap muka dalam pekerjaan, dan masih menjunjung tinggi etika kesopanan. Fenomena seperti ini terjadi juga di perusahaan Jktgo, di mana perbedaan gaya komunikasi menyebabkan kesenjangan dan menimbulkan friksi di antara atasan milenial dan bawahan Gen Z. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji gaya komunikasi atasan milenial dan bawahan Gen Z, mengidentifikasi kendala yang muncul, serta mengevaluasi strategi-strategi yang sudah diterapkan untuk mengatasi perbedaan tersebut. Studi ini merujuk pada teori gaya komunikasi McCallister yang terbagi menjadi pasif, agresif dan asertif, model komunikasi internal oleh Pace dan Faules, serta pengelompokan karakteristik generasi milenial dan Gen Z menurut William Strauss dan Neil Howe. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dengan mendasarkan pada paradigma konstruktivis. Subjek penelitian ini adalah tiga atasan milenial dan tiga bawahan Gen Z. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi non partisipan, dan dokumen internal perusahaan. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atasan milenial menunjukkan gaya komunikasi yang asertif, sedangkan bawahan Gen Z menampilkan gaya yang efisien, langsung menuju inti persoalan (*to the point*), dan mampu menyesuaikan etika sesuai konteks. Baik atasan milenial maupun bawahan Gen Z mengalami kendala akibat dari kesenjangan komunikasi dan mereka menyusun cara dalam menanggulangi kendala-kendala yang mereka hadapi.

Kata kunci : *gaya komunikasi, komunikasi internal, gen z, gen milenial, kendala-kendala dan strategi.*

ABSTRACT

Gen Z (born between 1997–2012) and Millennials (born between 1981–1996) both grew up in increasingly advanced technological eras. However, they exhibit distinct characteristics—not only in age but also in communication styles. These differences can create gaps within organizations, especially when Millennial supervisors and Gen Z subordinates collaborate in professional environments. Gen Z tends to prefer concise, direct communication, avoiding excessive formality; they are comfortable expressing opinions but often struggle to say "sorry" or "thank you." In contrast, Millennials prioritize open communication, value face-to-face interactions at work, and uphold courtesy norms. Such dynamics are also evident at Jktgo, where communication style disparities between Millennial bosses and Gen Z employees lead to friction. This study aims to examine the communication styles of Millennial supervisors and Gen Z subordinates, identify emerging challenges, and evaluate strategies implemented to bridge these differences. The research framework references McCallister's communication styles theory—categorized as passive, aggressive, and assertive—the internal communication model by Pace and Faules, and generational characteristics as defined by William Strauss and Neil Howe. Employing a qualitative methodology with a case-study approach grounded in constructivist paradigm, the study subjects include three Millennial supervisors and three Gen Z subordinates. Data collection techniques consist of interviews, non-participant observations, and internal company documents. Data analysis is conducted via data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that Millennial supervisors predominantly exhibit assertive communication, while Gen Z subordinates demonstrate an efficient, to-the-point style, with the ability to adapt politeness norms to context. Both parties face communication gaps, and they have developed mechanisms to address these challenges.

Keywords: *communication styles, internal communication, Gen Z, Millennials, challenges and strategies*

KATA PENGANTAR

Pertama kali penulis ingin memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan umatnya, Amin. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Dr. Leila Mona Ganiem M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah membimbing dan memotivasi penulis untuk tidak mudah menyerah selama penyusunan tesis ini.
- 2) Ibu Dr. Santa Lorita selaku Dosen Penguji pada Sidang Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Sidang Akhir yang telah memberikan masukan yang membangun.
- 3) Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi yang kondusif di Fakultas.
- 4) Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Dr. Heri Budianto, M.Si beserta Seluruh Dosen dan staff Universitas Mercu Buana Jakarta khususnya Program Studi Magister Ilmu Komunikasi yang berupaya selalu memberikan kami manfaat terbaik dalam proses perkuliahan hingga selesai.
- 5) Terkhusus untuk anak-anakku, Savio dan Arsenio yang selalu menjadi penyemangat untuk menjadi mama yang lebih baik dan mengijinkan untuk menggapai gelar S2 yang pernah tertunda. Terima kasih anak-anakku karena bersedia menunda waktu jalan-jalan kita karena harus menyelesaikan kuliah. Teruntuk juga saudari-saudariku Mbak Nani

dan Mbak Eri yang selalu ada dalam kondisi apapun, kalian tidak tergantikan. Tidak ketinggalan keponakan-keponakan, sahabat-sahabat, rekan-rekan kerja yang selalu menyemangati untuk tidak melepaskan kesempatan yang datang sampai penulis bisa menyelesaikan semua.

- 6) Dan yang teristimewa kepada suamiku tercinta Dimas Danur Wendo yang selalu memberikan do'a, semangat serta menemani penulis sampai tesis ini selesai. Hadir saat memulai studi magister dan tidak pernah meragukan penulis sampai selesai.
- 8) Untuk rekan Mahasiswa Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi Angkatan 43 2023, atas masukan, semangat, kenangan dan saling menghibur selama menjalankan perkuliahan. Semoga ilmu yang kita dapatkan menjadi berkah dan bermanfaat.
- 9) Tidak lupa terima kasih kepada pemilik dan karyawan perusahaan Jktgo yang mengizinkan penulis melakukan penelitian dan bersedia menjadi informan sampai tesis ini selesai. Demikian pula semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini yang tidak dapat ditulis satu persatu. Semoga amal ibadahnya dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat menyumbang saran dan masukan sebagai literatur mengenai komunikasi antargenerasi di korporat.

Jakarta, 16 Agustus, 2025

Astuti Endah Kristanti
NIP: 55223110024

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	v
PERNYATAAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kajian Teori	30
2.2.1 Komunikasi Korporat	30
2.2.2 Komunikasi Internal	31
2.2.3 Komunikasi Antargenerasi	34
2.2.4 Gaya Komunikasi	39
2.3 Kerangka Berpikir Penelitian.....	42
BAB III.....	46
METODOLOGI PENELITIAN	46

3.1 Paradigma Penelitian	46
3.2 Metode Penelitian	47
3.3 Subjek Penelitian	48
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.4.1 Data Primer	55
3.4.2 Data Sekunder.....	56
3.5 Fokus Penelitian.....	56
3.6 Teknik Analisis Data	57
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	58
BAB IV	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	60
4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Gaya Komunikasi	62
4.2.2 Kendala-kendala Dalam Komunikasi Atasan Gen Milenial dan Bawahan Gen Z di Perusahaan Jktgo	74
4.2.3. Saran dan Strategi Menghadapi Kendala Komunikasi Antargenerasi	80
4.3 Pembahasan	84
BAB V	93
KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	96
5.2.1 Saran Akademis	96
5.2.2 Saran Praktis.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2. 2. Perbedaan Generasi.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir	45
--------------------------------------	----

