

**ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI LINTAS GENERASI
DALAM MANAJEMEN TANGCITY MALL**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Kevin Reynaldi

00000040607

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2023

**ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI LINTAS GENERASI
DALAM MANAJEMEN TANGCITY MALL**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Kevin Reynaldi

00000040607

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Kevin Reynaldi

Nomor Induk Mahasiswa : 00000040607

Program studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi dengan judul:

ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI LINTAS GENERASI DALAM MANAJEMEN TANGCITY MALL

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 8 Desember 2023



(Kevin Reynaldi)

UMM
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI LINTAS GENERASI DALAM MANAJEMEN TANGCITY MALL

Oleh

Nama : Kevin Reynaldi

NIM : 00000040607

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Selasa, 19 Desember 2023

Pukul 14.30 s.d 16.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan pengujian sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

Anton Binsar, S.Sos., M.Si.

NIDN 0309027705

Selvi Amalia, S.Pi., M.Si.

NIDN 0325108004

Pembimbing

Fakhriy Dinansyah, S.I.Kom., M.M.

NIDN 0304039001

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

NIDN 0304078404

iii

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kevin Reynaldi

NIM : 00000040607

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI LINTAS GENERASI DALAM MANAJEMEN TANGCITY MALL

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 8 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Kevin Reynaldi)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas anugerah dan berkat-Nya, skripsi dengan judul “Analisis Komunikasi Organisasi Lintas Generasi dalam Manajemen Tangcity Mall” dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Skripsi ini dilakukan guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan magang ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan laporan magang ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Fakhriy Dinansyah, S.I.Kom., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, pengingat, dan motivasi selama proses pembuatan skripsi.
5. Papi, Mami, dan Danny yang telah memberikan bantuan berupa dukungan material dan moral, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Maria Fransiska Gloria Natalya yang telah bersama peneliti sejak awal kuliah, menemani dalam susah dan senang, memberikan kebahagiaan serta *emotional support*, hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Semua teman-teman baik mahasiswa UMN maupun teman luar kampus yang telah memberikan canda tawa dan semangat selama proses pembuatan skripsi.
8. Keluarga besar Tangcity Mall yang telah memberikan dukungan baik dalam hal akademis maupun karir.

9. Semua pihak yang telah mendukung peneliti dalam bentuk apapun.

Semoga skripsi ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, sumber informasi, dan berkat bagi para pembaca. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun akan selalu diterima dan diapresiasi untuk pengembangan baik skripsi maupun peneliti secara pribadi. Terima kasih dan *God Bless You*.

Tangerang, 8 Desember 2023



(Kevin Reynaldi)

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI LINTAS GENERASI DALAM MANAJEMEN TANGCITY MALL

Kevin Reynaldi

ABSTRAK

Perusahaan merupakan salah satu bentuk organisasi bisnis yang di dalamnya terdapat diversitas tenaga kerja, di mana salah satunya adalah dari segi generasi. Setiap generasi memiliki karakteristik uniknya masing-masing yang menentukan proses komunikasi dalam berbagai konteks. Tangcity Mall merupakan pusat perbelanjaan dengan segmen pasar yang luas, sehingga memungkinkan bagi perusahaan ini untuk memiliki karyawan yang beragam pula, salah satunya dari segi usia atau generasi. Oleh sebab itu, peneliti melakukan penelitian studi kasus dengan metode pengumpulan data berupa wawancara terhadap karyawan manajemen Tangcity Mall dari generasi X, Y, dan Z. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan komunikasi organisasi lintas generasi dalam manajemen Tangcity Mall agar berjalan efektif, serta untuk mengetahui apa tantangan yang dihadapi oleh manajemen Tangcity Mall dalam praktek komunikasi organisasi lintas generasi. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menjelaskan bagaimana perilaku komunikasi karyawan Tangcity Mall dalam kaitannya dengan akomodasi komunikasi, hal-hal apa saja yang membedakan masing-masing generasi, bagaimana bentuk dan komunikasi organisasi yang dijalankan, serta keefektifan komunikasi. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar partisipan yang merupakan karyawan Tangcity Mall melakukan akomodasi komunikasi dan tantangan utama dalam komunikasi organisasi lintas generasi adalah nilai nilai yang dipegang oleh masing-masing generasi dan pandangan yang dimiliki oleh suatu generasi terhadap generasi lainnya.

Kata kunci: akomodasi, efektif, komunikasi organisasi, lintas generasi

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

INTERGENERATION ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ANALYSIS IN TANGCITY MALL MANAGEMENT

Kevin Reynaldi

ABSTRACT (English)

Company is a business organization that contains diversities among workers in a company, which includes generational diversity. Each generation has their own unique characteristics which affect communication processes in various contexts. Tangcity Mall is one shopping center which has broad market segment, so it makes sense that they have broad variations of generation working in their management. Therefore, this case study research using interview as it's data collection method is conducted to Tangcity Mall's employees vary in X, Y, and Z generation. The objectives of this research is to study how Tangcity Mall management implement their intergeneration organizational communication so that it will become an effective communication, as well as studying the challenges in intergeneration organizational communication practices. This research describes the communication behaviours of Tangcity Mall's employees in terms of communication accommodation, difference between generations, organization forms and communication, and communication effectivity. Thus concluding that most participants which is the employee of Tangcity Mall is doing communication accommodation and the main challenge in organizational communication include the value which each generation believe and stereotypes from one generation to another

Keywords: *accommodation, effective, intergeneration, organizational communication*

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

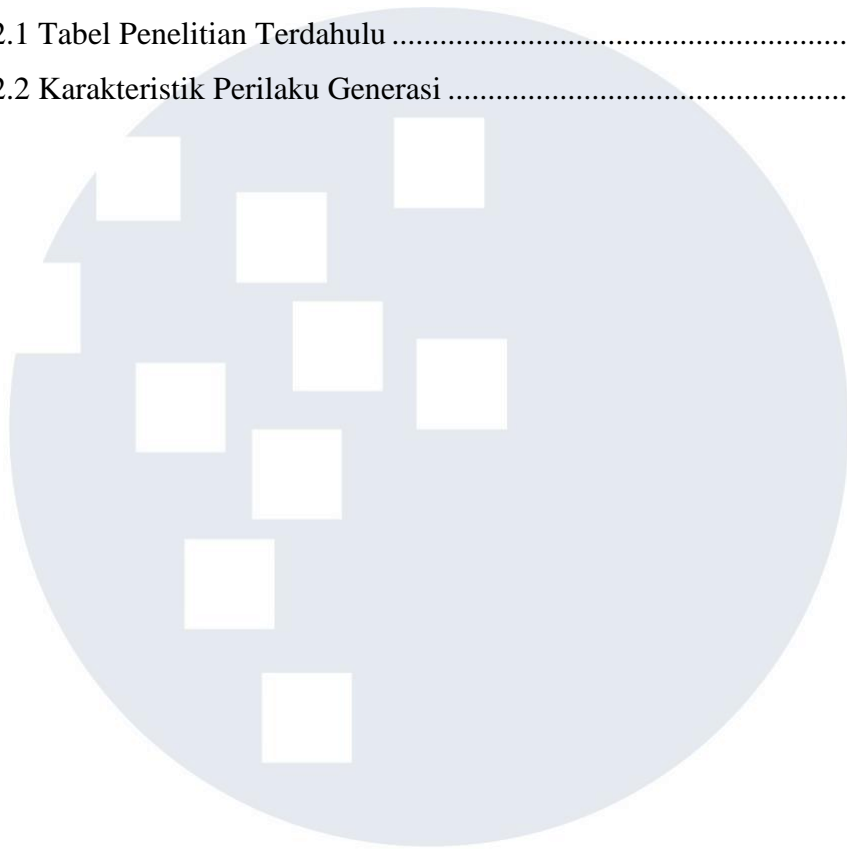
DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT (English)</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.5.1 Kegunaan Akademis	6
1.5.2 Kegunaan Praktis	6
1.5.3 Kegunaan Sosial	7
1.5.4 Keterbatasan Penelitian	7
BAB II KERANGKA TEORI/KERANGKA KONSEP	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Teori atau Konsep yang digunakan	14
2.2.1 Teori Akomodasi Komunikasi	15
2.2.2 Konsep Generasi	18
2.2.3 Komunikasi Organisasi	20
2.2.4 Komunikasi Efektif	23
2.3 Alur Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Paradigma Penelitian	27

3.2	Jenis dan Sifat Penelitian	27
3.3	Metode Penelitian	28
3.4	Informan dan Partisipan Penelitian	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data	30
3.6	Keabsahan Data	33
3.7	Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Objek/Subjek Penelitian	35
4.1.1	Profil Tangcity Mall	35
4.1.2	Logo	36
4.1.3	Visi Misi	36
4.1.4	Struktur Organisasi	38
4.2	Hasil Penelitian	39
4.2.1	Akomodasi Komunikasi	39
4.2.2	Perbedaan Generasi	42
4.2.3	Komunikasi Organisasi	49
4.2.4	Komunikasi Efektif	55
4.3	Pembahasan	60
4.3.1	Teori Akomodasi Komunikasi	60
4.3.2	Konsep Perbedaan Generasi	62
4.3.3	Komunikasi Organisasi	65
4.3.4	Komunikasi Efektif	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		71
5.1	Simpulan	71
5.2	Saran	72
5.2.1	Saran Akademis	72
5.2.2	Saran Praktis	73
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN		78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.2 Karakteristik Perilaku Generasi	19



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Komunikasi Organisasi.....	2
Gambar 2.1 Model Komunikasi Organisasi.....	21
Gambar 2.2 Alur Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Logo Tangcity Mall.....	36
Gambar 4.2 Struktur Manajemen Tangcity Mall.....	38



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Transkrip Wawancara.....	78
Lampiran B: Axial Coding.....	153
Lampiran C: Formulir Konsultasi Skripsi / Tugas Akhir.....	184
Lampiran D: Hasil Pengecekan Turnitin.....	186



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA