

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Setelah melakukan penelitian ini, peneliti memperoleh gambaran mengenai komunikasi organisasi lintas generasi dalam manajemen Tangcity Mall. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui proses wawancara dengan karyawan Tangcity Mall, peneliti dapat memecahkan pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan. Dengan begitu, tujuan penelitian pun telah terpenuhi. Berikut penjabaran simpulan penelitian yang merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian.

1. Partisipan generasi Y, generasi Z, dan sebagian dari generasi X melakukan akomodasi komunikasi dengan menerapkan strategi konvergensi, sedangkan sebagian lain dari partisipan generasi X melakukan nonakomodasi dengan menerapkan strategi divergensi.

Partisipan yang merupakan karyawan generasi Y dan Z melakukan akomodasi komunikasi dengan menerapkan strategi konvergensi ketika berkomunikasi dengan lawan bicara yang berbeda generasi. Sedangkan untuk generasi X, sebagian melakukan akomodasi dan sebagian melakukan nonakomodasi dengan menerapkan strategi divergensi. Terlepas dari ada atau tidaknya akomodasi komunikasi, komunikasi organisasi yang dijalankan dapat dikatakan cukup efektif sebab telah memenuhi setidaknya empat dari lima hukum komunikasi efektif. Miskomunikasi pun jarang terjadi yang menandakan bahwa pesan yang dikomunikasikan dapat ditangkap dan dimengerti baik oleh komunikator maupun komunikan.

2. Tantangan utama dalam komunikasi organisasi lintas generasi dalam manajemen Tangcity Mall adalah nilai yang dipegang oleh masing-masing generasi dan pandangan terhadap generasi lain.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan juga bahwa tantangan utama dalam komunikasi organisasi lintas generasi adalah nilai yang dipegang oleh masing-masing generasi dan pandangan yang dimiliki oleh suatu generasi terhadap generasi lainnya. Partisipan generasi X merupakan generasi senior yang masih sangat ketat terhadap aturan yang berlaku dan nilai yang dipegang. Generasi X juga dinilai oleh generasi Z sebagai generasi yang membanggakan pengalaman yang mereka miliki. Oleh sebab itu, generasi X harus bisa lebih *open minded* dan mengikuti perkembangan zaman. Generasi Y merupakan generasi yang berada di antara generasi X dan generasi Z. Dalam beberapa hal yang berkaitan dengan pengalaman dan pola pikir, generasi ini memiliki kemiripan dengan generasi X. Namun generasi Y juga memiliki kesamaan dengan generasi Z dalam hal menerima perbedaan pendapat dan empati. Oleh sebab itu, generasi Y harus mampu menjadi generasi penengah yang dapat menjembatani generasi X dengan generasi Z. Sedangkan generasi Z dinilai sebagai generasi yang emosional dan tidak berpikir menggunakan nalar. Oleh sebab itu, generasi Z harus mampu memaparkan fakta dalam argumennya serta menggunakan cara penyampaian yang sopan.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Akademis**

Penelitian yang telah dilakukan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk membahas lebih lanjut perihal komunikasi organisasi lintas generasi. Penelitian ini juga dapat dijadikan celah bagi penelitian selanjutnya dengan objek penelitian yang berbeda. Dalam hal pengumpulan data, akan lebih baik juga jika menggunakan *focus group discussion* untuk mendapatkan data secara lebih mendalam.

### 5.2.2 Saran Praktis

Manajemen Tangcity Mall harus mampu untuk lebih memperhatikan komunikasi lintas generasi yang terjadi pada karyawannya. Meskipun secara garis besar komunikasi lintas generasi yang terjadi dalam perusahaan sudah cukup efektif, namun masih ada beberapa celah miskomunikasi yang dapat terjadi. Tangcity Mall dapat mengadakan suatu kegiatan yang mempersempit *gap* antar generasi sehingga ke depannya, komunikasi yang dibangun menjadi lebih efektif dan lebih lancar lagi.

