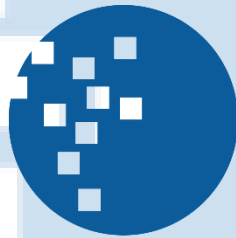


**PENDEKATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK
MENGURANGI GAP KOMUNIKASI ANTARA GENERASI X
DAN GENERASI Z DALAM PT VICTORIA CARE
INDONESIA Tbk**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Jessica Dewi

00000044204

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

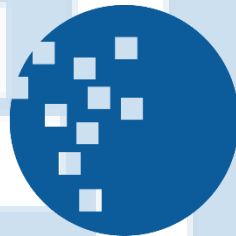
ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

**PENDEKATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK
MENGURANGI GAP KOMUNIKASI ANTARA GENERASI X
DAN GENERASI Z DALAM PT VICTORIA CARE
INDONESIA Tbk**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana ILMU KOMUNIKASI

Jessica Dewi

0000044204

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Jessica Dewi
NIM : 00000044204
Program studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:
**PENDEKATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK
MENGURANGI GAP KOMUNIKASI ANTARA GENERASI X DAN
GENERASI Z DALAM PT VICTORIA CARE INDONESIA Tbk**

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 28 Mei 2024



Jessica Dewi

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**PENDEKATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK MENGURANGI
GAP KOMUNIKASI ANTARA GENERASI X DAN GENERASI Z DALAM
PT VICTORIA CARE INDONESIA Tbk**

Oleh

Nama : Jessica Dewi
NIM : 00000044204
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Rabu, 05 Juni 2024
Pukul 09.00 s.d 10.30 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Maria Advenita Gita Elmada, S.I.Kom., M.Si
NIDN 0309129202

Penguji



Eunike Iona Sapanti, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIDN 0328079401

Pembimbing



Dr. Tangguh Okta Wibowo, S.Hum., M.A.
NIDN 0320109004

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky
Anugrah Bangun
2024.06.24
15:19:54 +07'00'

Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si
NIDN 0304078404

iii

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jessica Dewi
NIM : 00000044204
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah :

PENDEKATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK MENGURANGI GAP KOMUNIKASI ANTARA GENERASI X DAN GENERASI Z DALAM PT VICTORIA CARE INDONESIA Tbk

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- ✓ Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Saya tidak bersedia, dikarenakan:

- Dalam proses pengajuan untuk diterbitkan ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*)**.

Tangerang, 28 Mei 2024



Jessica Dewi

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan Skripsi saya dengan judul:

“PENDEKATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK MENGURANGI GAP KOMUNIKASI ANTARA GENERASI X DAN GENERASI Z DALAM PT VICTORIA CARE INDONESIA Tbk” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penulisan Skripsi ini,. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada

1. Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan saya hikmat untuk menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan benar.
2. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara
5. Bapak Dr. Tangguh Okta Wibowo,S.Hum., M.A.sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen selaku Ketua Sidang dan Penguji yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.
7. Ayah dan Ibu saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. PT Victoria Care Indonesia yang sudah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjadi objek dalam penelitian ini.

9. Ibu Dwinita Viandari & Ibu Ernita Maya yang bersedia membantu saya dalam mendapatkan informasi lebih dalam mengenai PT Victoria Care Indonesia Tbk dalam penelitian ini.
10. Ibu Esti Endah Pratiwi & Ibu Nadya Clarabella yang bersedia memberikan kesempatan dan waktu luang bagi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Grace Shella, Febrianny Halim, Laurensia Yulia yang memberikan n support jiwa dan raga dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Para rekan- rekan yang sudah mendoakan dan memberikan support jiwa dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi ke depannya bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 28 Mei 2024



Jessica Dewi

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**PENDEKATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK
MENGURANGI GAP KOMUNIKASI ANTARA GENERASI X
DAN GENERASI Z DALAM PT VICTORIA CARE
INDONESIA Tbk**

Jessica Dewi

ABSTRAK

Generasi Z pada masa ini cukup menguasai jumlah penduduk di Indonesia. Saat ini Generasi Z berada pada kisaran jumlah 75 juta orang. Karena adanya perbedaan antar generasi dalam lingkup usia produktif, tentunya hal tersebut juga terjadi dalam suatu perusahaan pada masa ini. Pada masa ini penduduk Indonesia yang produktif berada di Generasi X, Y dan Z. Penelitian ini akan membahas mengenai gap komunikasi yang terjadi pada generasi X dan generasi Z dalam lingkup kerja suatu perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pendekatan interpersonal yang dilakukan untuk mengurangi gap komunikasi yang terjadi di PT Victoria Care Indonesia untuk membantu mencapai tujuan perusahaan. Metode yang digunakan adalah studi kasus. Penelitian ini melakukan wawancara kepada para staf dari generasi X dan generasi Y PT Victoria Care Indonesia. Hasil penelitian ini adalah generasi X dan generasi Z memiliki perbedaan karakteristik, komunikasi organisasi di PT Victoria Care Indonesia didukung dengan sarana yang terstruktur, terdapat gap komunikasi yang terjadi antara generasi X dan generasi Z, dan pendekatan interpersonal merupakan solusi yang tepat untuk dapat mengurangi gap komunikasi antara generasi X dan generasi Z di PT Victoria Care Indonesia.

Kata kunci: Pendekatan Interpersonal, Gap Komunikasi, Generasi X, Generasi Z

U
M
N
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

***INTERPERSONAL COMMUNICATION APPROACH TO
REDUCE THE COMMUNICATION GAP BETWEEN
GENERATION X AND GENERATION Z IN PT VICTORIA CARE
INDONESIA Tbk***

Jessica Dewi

ABSTRACT (English)

Generation Z currently dominates the population in Indonesia. Currently, Generation Z is around 75 million people. Because there are differences between generations in the productive age range, of course this also happens in a company at this time. At this time the productive population of Indonesia is in Generations X, Y and Z. This research will discuss the communication gap that occurs in generations X and generation Z within the scope of work of a company. The purpose of this research is to determine the interpersonal approach taken to reduce the communication gap that occurs at PT Victoria Care Indonesia to help achieve company goals. The method used is a case study. This research conducted interviews with staff from generation X and generation Y of PT Victoria Care Indonesia. The results of this research are that generation X and generation Z have different characteristics, organizational communication at PT Victoria Care Indonesia is supported by structured facilities, there is a communication gap that occurs between generation between generation X and generation Z at PT Victoria Care Indonesia

Keywords: Interpersonal Approach, Communication Gap, Generation X, Generation Z

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 MAHASISWA	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT (English)	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.5.1 Kegunaan Akademis	10
1.5.2 Kegunaan Praktis	10
1.5.3 Kegunaan Sosial	11
1.5.4 Keterbatasan Penelitian	11
BAB II KERANGKA TEORI/KERANGKA KONSEP	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Konsep	19
2.2.1 Komunikasi Organisasi	19
2.2.2 Organisasi	23
2.2.3 Komunikasi Internal	24
2.2.4 Budaya dalam Organisasi	25
2.2.4 Komunikasi Kelompok	26
2.2.4 Komunikasi Interpersonal	27
2.2.5 Generasi X	29
2.2.6 Generasi Z	29
2.3 Kerangka Penelitian	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32

3.1 Paradigma Penelitian	32
3.2 Jenis dan Sifat Penelitian	33
3.3 Metode Penelitian	34
3.4 Pemilihan Informan Penelitian	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Teknik Keabsahan Data	38
3.7 Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	41
4.1.1 Objek Penelitian	41
4.1.2 Subjek Penelitian	45
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Karakteristik Generasi X dan Z	48
4.2.2 Komunikasi Internal & Organisasi di PT Victoria Care Indonesia	49
4.2.3 Budaya Organisasi di PT Victoria Care Indonesia	52
4.2.4 Gap Komunikasi di PT Victoria Care Indonesia	53
4.2.5 Pendekatan interpersonal di PT Victoria Care Indonesia	55
4.3 Pembahasan	56
4.3.1 Pentingnya Memahami Budaya Organisasi & Internal Perusahaan ...56	
4.3.2 Memahami karakteristik secara individu lintas generasi dalam perusahaan	58
4.3.3 Memahami pentingnya pendekatan interpersonal dalam perusahaan 61	
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Simpulan	65
5.2 Saran	67
5.2.1 Saran Akademis	67
5.2.2 Saran Praktis	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	74

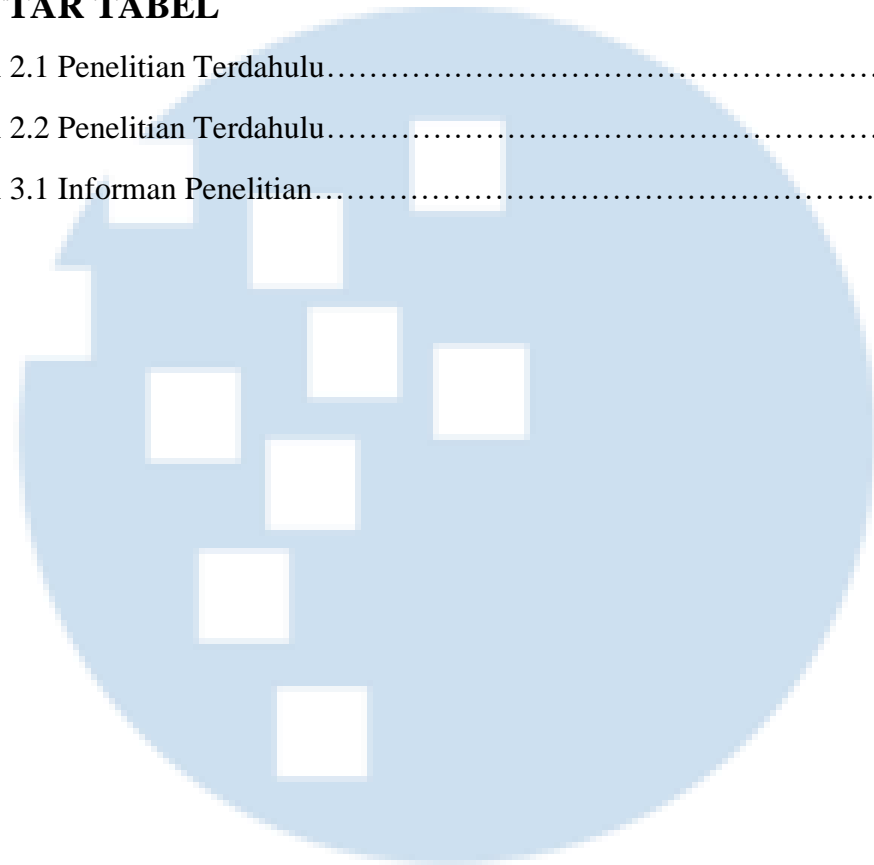
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Usia dominasi angkatan kerja.....	3
Gambar 2.1 Kerangka penelitian Kualitatif.....	29
Gambar 4.1 Logo PT Victoria Care Indonesia Tbk.....	39
Gambar 4.2 Produk PT Victoria Care Indonesia.....	40
Gambar 4.3 Produk dari brand CBD Figo.....	41
Gambar 4.4 Oemah Herborist Store.....	42



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	34



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA