

ABSTRAK

Yunita Rahayu Safitri. 210531100107. Program Studi Ilmu Komunikasi. Ekspektasi Peranan komunikasi Gen Milenial terhadap Gen Z di PT Dunia E-Bike Madura.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ekspektasi peranan komunikasi Gen Milenial terhadap Gen Z di PT Dunia E-Bike Madura. Pada penelitian ini teori yang digunakan oleh peneliti adalah Teori Model Peran yang dicetuskan oleh Goleman dan Hammen (1974: 224-231) yang menggolongkan hubungan interpersonal sesuai dengan eskpedisi peranan (*role expectation*) dan tuntutan peranan (*role demans*), memiliki keterampilan peranan (*role skill*), serta terhindar dari konflik peranan dan kerancauan peranan.

Metodologi dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif-deskriptif dengan paradigma konstruktivisme. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan yang dipilih menggunakan metode purposive sampling. Analisis data menggunakan teknik Miles and Huberman. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber yakni pada wawancara dan sumber dokumen terkait penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ekspektasi peranan komunikasi Gen Milenial terhadap Gen Z dibagi menjadi 3, yaitu: (1) Dalam menerima arahan dengan mengkonfirmasi dan mengerjakan tugas tepat waktu, Tidak Mengambil Keputusan Secara Sepihak, Berorientasi Mutlak pada Arahan. (2) Dalam menghadapi teguran dengan tidak defensif, dan harus bersikap diam. (3) Dalam menyampaikan pendapat, yaitu dengan wajib aktif dalam penyampaian pendapat sebagai *frontliner*. Ekspektasi peranan komunikasi Gen Z terhadap Gen Milenial dibagi menjadi 3, yaitu: (1) Dalam memberikan arahan dengan Memberikan arahan dengan jelas. (2) Dalam memberikan teguran dengan Menggunakan bahasa yang baik, dan tidak menggunakan kesalahan sebagai ejekan (3) Dalam menyampaikan pendapat, yaitu dengan tidak mengabaikan pendapat Gen Z sebagai karyawan.

Kata kunci : Ekspektasi Peranan, Hubungan Intepersonal, Gen Z, Gen Milenial.

ABSTRACT

Yunita Rahayu Safitri. 210531100107. Communication Studies Program. Millennials' Communication Role Expectations of Gen Z at PT Dunia E-Bike Madura.

The purpose of this study was to determine Millennials' communication role expectations of Gen Z at PT Dunia E-Bike Madura. In this study, the researcher used the Role Model Theory proposed by Goleman and Hammen (1974: 224-231), which classifies interpersonal relationships according to role expectations and role demands, possessing role skills, and avoiding role conflict and role ambiguity.

The methodology used in this study was a qualitative-descriptive method with a constructivist paradigm. Data collection methods included observation, interviews, and documentation. Informants were selected using purposive sampling. Data analysis used the Miles and Huberman technique. The data validity checking technique uses source triangulation, namely interviews and document sources related to the research.

The results of this study indicate that the Millennial Generation's communication role expectations towards Gen Z are divided into 3, namely: (1) In receiving directions by confirming and completing tasks on time, Not Making Decisions Unilaterally, Absolutely Oriented to Directions. (2) In facing reprimands by not being defensive, and must remain silent. (3) In expressing opinions, namely by being obligated to be active in expressing opinions as a frontliner. The communication role expectations of Gen Z towards Gen Millennials are divided into 3, namely: (1) In providing directions by Providing clear directions. (2) In giving reprimands by Using good language, and not using mistakes as insults (3) In expressing opinions, namely by not ignoring the opinions of Gen Z as employees.

Keywords: Role Expectations, Interpersonal Relationships, Gen Z, Millennials.