

Disrupsi Komunikasi Generasi Z dan Generasi X di Lingkungan Kampus

Farhat Abas ^{1*}, Asep Surya Lesmana ², Budi Prajogo ³, Fuad Gagarin Siregar ⁴, I Dewa Ketut Suharjana ⁵

¹⁻⁵ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ganesha

Email: ¹farhat@stieganisha.ac.id, ²asepsuryalesmana70@gmail.com,

³budiprajogo5@gmail.com

^{*}) **Corresponding Author**

Received: 10 Juni 2026

Revised: 15 Juli 2026

Accepted: 19 Juli 2026

Published online:

Penelitian ini menganalisis disrupsi komunikasi antara mahasiswa Generasi Z dan dosen Generasi X di lingkungan STIE Ganesha, perguruan tinggi vokasi bisnis di Jakarta. Perbedaan gaya komunikasi yang kontras—Gen Z serba digital dan informal versus Gen X formal dan hierarkis—sering menimbulkan misinterpretasi dalam pembelajaran, komunikasi digital, serta bimbingan akademik dan magang. Penelitian bertujuan mengidentifikasi bentuk disrupsi, faktor penyebab, dan merumuskan strategi adaptif. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan desain studi kasus, melibatkan 12 mahasiswa Gen Z dan 8 dosen Gen X melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif pasif, dan dokumentasi pesan digital. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, & Saldaña dengan pisau analisis Model Komunikasi Shannon-Weaver dan Social Penetration Theory. Hasil penelitian menunjukkan tiga temuan utama: disrupsi di kelas akibat metode ceramah satu arah; disrupsi komunikasi digital akibat perbedaan interpretasi emoji, formalitas, dan kecepatan respons; serta disrupsi dalam bimbingan dan magang akibat perbedaan ekspektasi waktu respons dan otonomi. Penelitian menyimpulkan perlunya strategi adaptif dua arah, pelatihan komunikasi lintas generasi, dan panduan etika komunikasi digital inklusif. Kontribusi penelitian ini memperluas aplikasi teori komunikasi klasik dalam konteks pendidikan vokasi multigenerasi serta menyediakan panduan praktis bagi pengelola perguruan tinggi.

Keywords:

disrupsi komunikasi; Generasi Z; Generasi X; pendidikan vokasi; Komunikasi Antargenerasi.

INTRODUCTION

Di era digital yang ditandai dengan percepatan transformasi teknologi dan perubahan sosial yang masif, dunia pendidikan tinggi di Indonesia menghadapi tantangan yang belum pernah terjadi sebelumnya. Salah satu tantangan paling signifikan yang dihadapi oleh perguruan tinggi saat ini adalah adanya disrupsi komunikasi antara dua generasi yang berbeda secara fundamental: Generasi Z (Gen Z) sebagai peserta didik dan Generasi X (Gen X) sebagai pendidik dan pengelola institusi. Fenomena ini bukanlah sekadar perbedaan usia, melainkan mencerminkan jurang pemisah yang mendalam dalam cara memandang dunia, memproses informasi, dan membangun interaksi sosial. Di lingkungan kampus STIE Ganesha, yang berfokus pada pendidikan vokasi di bidang bisnis dan ekonomi, dinamika ini menjadi semakin krusial mengingat pentingnya komunikasi yang efektif dalam mempersiapkan lulusan yang siap menghadapi dunia kerja yang multigenerasional dan beragam.

Kesenjangan komunikasi antara mahasiswa Generasi Z dan dosen Generasi X merupakan isu yang mendesak dan memerlukan perhatian serius. Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, adalah generasi "digital native" sejati yang tumbuh dengan internet, media sosial, dan perangkat mobile sejak usia dini. Mereka memiliki karakteristik yang sangat khas: terbiasa dengan multitasking, mengutamakan fleksibilitas, kebebasan, dan kecepatan, serta cenderung berorientasi pada hasil yang instan. Dalam berkomunikasi, Generasi Z lebih menyukai platform digital, pesan yang singkat dan *to the point*, serta sarat dengan elemen visual seperti meme, video, dan emoji yang seringkali dimaknai secara kontekstual atau bahkan sarkastik.

Sementara itu, Generasi X yang lahir antara tahun 1965 hingga 1980, adalah generasi transisi yang mengalami perubahan dari era analog ke digital. Mereka tumbuh dalam lingkungan yang lebih hierarkis dan formal, sehingga dalam berkomunikasi cenderung menghargai efisiensi, kejelasan, serta pendekatan yang lugas dan langsung melalui komunikasi tatap muka, panggilan telepon, atau surel yang bersifat formal. Perbedaan gaya komunikasi yang kontras ini menciptakan potensi besar terjadinya miskomunikasi, misinterpretasi, dan bahkan konflik dalam interaksi akademik sehari-hari.

Fenomena ini telah menjadi perhatian di berbagai forum akademik, baik di tingkat nasional maupun global. Di Universitas Sebelas Maret (UNS) dan Universitas Islam Indonesia (UII), misalnya, diselenggarakan berbagai workshop untuk membekali para dosen agar mampu menghadapi karakteristik mahasiswa Gen Z yang kritis dan vokal namun memiliki gaya komunikasi yang cepat dan berbasis teknologi. Di tingkat global, para profesor juga mengamati krisis *soft skill* yang berkembang di kalangan Gen Z, di mana mereka cenderung diam dan ragu dalam diskusi kelas, kesulitan merumuskan argumen secara lisan, dan lebih memilih keamanan psikologis melalui keheningan daripada mengambil risiko untuk berbicara (Camillo, 2019; Bruwer & Swanepoel, 2020).

Meskipun berbagai penelitian telah mencoba mengeksplorasi isu disrupsi komunikasi lintas generasi, masih terdapat celah (*gap*) yang signifikan, khususnya dalam konteks pendidikan vokasi di Indonesia. Penelitian yang dilakukan oleh Malik (2025) misalnya, mengkaji tantangan komunikasi digital lintas generasi antara dosen Generasi X dan mahasiswa Generasi Z dalam pembelajaran daring di Universitas Serang Raya. Studi ini menemukan bahwa dosen Generasi X mengalami kendala adaptasi teknologi dan cenderung mempertahankan gaya komunikasi formal, sementara dosen yang adaptif terbukti lebih efektif meningkatkan motivasi belajar mahasiswa. Namun, penelitian tersebut hanya berfokus pada konteks pembelajaran daring dan tidak mengeksplorasi interaksi di luar kelas seperti bimbingan akademik dan program magang.

Penelitian lain oleh Loren (2025) meneliti perbedaan gaya komunikasi karyawan Generasi X, Y, dan Z di media sosial dalam lingkungan kerja korporasi. Studi ini mengungkapkan adanya perbedaan gaya bahasa, pemaknaan simbol, dan preferensi komunikasi antar generasi, di mana Generasi X lebih sulit menerima komunikasi tidak langsung. Meskipun relevan, penelitian ini dilakukan di lingkungan korporasi, bukan di pendidikan tinggi, sehingga dinamika kuasa dan tujuan komunikasi yang berbeda tentu menghasilkan temuan yang berbeda pula. Demikian pula dengan penelitian tentang persepsi penggunaan emoji antara Generasi X dan Generasi Z dalam pesan teks WhatsApp (2025) yang menemukan bahwa Generasi X cenderung lebih literal dan hati-hati, sementara Generasi Z lebih ekspresif, fleksibel, dan sering memaknai emoji secara sarkastik atau kontekstual. Studi ini memiliki fokus yang sangat sempit pada satu elemen komunikasi dan tidak mengkaji dampaknya terhadap efektivitas pembelajaran atau hubungan interpersonal di kampus secara menyeluruh.

Studi internasional juga turut mewarnai diskusi tentang disrupsi komunikasi lintas generasi. Bruwer dan Swanepoel (2020) meneliti metode konsultasi tradisional versus digital untuk mahasiswa Generasi Z di universitas Afrika Selatan, dan menemukan bahwa mahasiswa akan berinteraksi jika dosen terlihat mudah didekati dan membantu, terlepas dari metode yang digunakan, dengan preferensi terhadap metode yang memiliki waktu balik cepat seperti grup WhatsApp. Namun, penelitian ini dilakukan dalam konteks budaya dan infrastruktur digital yang berbeda dengan Indonesia. Camillo (2019) mengkaji preferensi teknologi komunikasi mahasiswa dan instruktur online serta implikasinya terhadap retensi mahasiswa, dan menemukan bahwa tidak ada perbedaan signifikan dalam preferensi mode komunikasi ketika dikontrol usia, dengan surel tetap menjadi pilihan utama. Studi ini berfokus pada pendidikan jarak jauh dan preferensi alat komunikasi, bukan pada gaya komunikasi dan dampaknya terhadap kualitas hubungan akademik.

Sementara itu, Utomo (2018) melakukan kajian konseptual tentang perbedaan kelompok generasi dan tantangan yang dihadapi oleh perguruan tinggi di Indonesia, yang menyimpulkan bahwa kesenjangan generasi memengaruhi pola interaksi dan komunikasi serta berimplikasi pada kompleksitas pendidikan tinggi. Namun, studi ini bersifat umum dan tidak memberikan data empiris spesifik tentang disrupsi komunikasi di satu institusi tertentu. Penelitian lainnya yang membahas perilaku phubbing pada Generasi Z di kalangan mahasiswa Bandung (2025) justru lebih fokus pada perilaku menyimpang dalam komunikasi interpersonal secara umum, bukan pada disrupsi dalam hubungan dosen-mahasiswa yang bersifat struktural dan akademik. Demikian pula dengan penelitian tentang konflik antar generasi antara akademisi Generasi X dan mahasiswa pascasarjana Generasi Y (2019) yang subjeknya adalah mahasiswa pascasarjana, bukan mahasiswa S1/D3 yang merupakan Generasi Z dengan dinamika konflik yang berbeda.

Berdasarkan analisis terhadap berbagai penelitian terdahulu tersebut, terlihat bahwa penelitian tentang disrupsi komunikasi antara dosen Generasi X dan mahasiswa Generasi Z masih menyisakan gap yang signifikan, khususnya di Indonesia. *Pertama*, sebagian besar penelitian berlokasi di universitas negeri besar atau di luar negeri, sementara konteks perguruan tinggi swasta kecil seperti STIE Ganesha dengan segala keterbatasan dan karakteristik uniknya belum banyak tereksplorasi. *Kedua*, penelitian yang ada mayoritas hanya mengkaji satu aspek interaksi (misalnya, hanya pembelajaran daring atau hanya penggunaan emoji), belum ada yang secara komprehensif melihat dampak disrupsi ini di berbagai ranah interaksi akademik yang meliputi proses belajar-mengajar di kelas, bimbingan akademik, interaksi dalam magang, serta komunikasi melalui berbagai platform digital. *Ketiga*, sebagian besar studi masih bersifat deskriptif dan belum banyak yang menawarkan model atau strategi intervensi konkret yang

dapat diterapkan untuk menjembatani kesenjangan ini, terutama dalam konteks pendidikan vokasi yang bertujuan menyiapkan lulusan siap kerja.

Berdasarkan uraian permasalahan dan identifikasi gap riset tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis secara mendalam bentuk-bentuk disrupsi komunikasi yang terjadi antara mahasiswa Generasi Z dan dosen Generasi X di lingkungan STIE Ganesha, mencakup tiga ranah utama: proses pembelajaran di kelas, pelaksanaan bimbingan akademik, serta komunikasi selama program magang; (2) mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya disrupsi komunikasi tersebut dengan menggunakan Model Komunikasi Shannon-Weaver untuk mengidentifikasi hambatan (*noise*) dalam proses penyampaian pesan dan *Social Penetration Theory* Altman dan Taylor untuk memahami perbedaan tingkat kedalaman komunikasi yang diharapkan antar generasi; dan (3) merumuskan strategi komunikasi adaptif yang dapat diterapkan oleh dosen maupun institusi STIE Ganesha untuk menjembatani kesenjangan generasi, meningkatkan efektivitas komunikasi, dan mendukung kesiapan kerja mahasiswa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu komunikasi bisnis dalam konteks pendidikan vokasi, serta manfaat praktis bagi para dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola perguruan tinggi dalam menciptakan lingkungan akademik yang inklusif, adaptif, dan mendukung keberhasilan mahasiswa Generasi Z.

METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengeksplorasi fenomena disrupsi komunikasi antara mahasiswa Generasi Z dan dosen Generasi X di STIE Ganesha, Jakarta. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan pemahaman mendalam terhadap makna, persepsi, dan pengalaman subjektif partisipan yang tidak dapat diukur secara kuantitatif (Creswell & Poth, 2018), sementara desain studi kasus dipilih untuk memahami fenomena secara holistik dan kontekstual dalam lingkungan kampus yang spesifik (Yin, 2018).

Penelitian dilaksanakan pada semester ganjil tahun akademik 2025/2026. STIE Ganesha dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan perguruan tinggi vokasi dengan populasi mahasiswa yang didominasi Generasi Z serta dosen yang sebagian besar berasal dari Generasi X, sehingga menjadi lokasi ideal untuk mengeksplorasi disrupsi komunikasi lintas generasi. Partisipan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi: dosen tetap kelahiran 1965–1980 dengan masa mengajar minimal dua tahun, mahasiswa aktif kelahiran 1997–2012 yang telah menempuh minimal tiga semester, serta bersedia berpartisipasi secara sukarela. Jumlah partisipan ditentukan berdasarkan prinsip *data saturation* (Guest et al., 2020), dengan target 6–8 dosen dan 10–12 mahasiswa dari berbagai program studi.

Penelitian dilaksanakan melalui tiga tahap prosedural. Tahap persiapan meliputi pengurusan perizinan dan persetujuan etik, koordinasi dengan bagian akademik, penyusunan pedoman wawancara dan lembar observasi berdasarkan indikator Model Komunikasi Shannon-Weaver dan *Social Penetration Theory* Altman & Taylor, serta uji coba instrumen. Tahap pelaksanaan mencakup wawancara mendalam semi-terstruktur selama 45–60 menit per partisipan, observasi partisipatif pasif di kelas dan bimbingan akademik, serta dokumentasi pesan digital yang telah dianonimisasi. Tahap akhir adalah analisis data dan pelaporan.

Data dikumpulkan melalui tiga metode. Wawancara mendalam direkam dan ditranskrip secara verbatim. Observasi dilakukan dengan mencatat perilaku komunikasi verbal dan nonverbal yang menunjukkan disrupsi. Dokumentasi berupa pesan WhatsApp atau email antara dosen dan mahasiswa serta catatan akademik terkait miskomunikasi. Instrumen utama adalah

peneliti sendiri. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode, *member checking*, serta *peer debriefing* (Lincoln & Guba, 1985).

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, & Saldaña (2014) melalui tiga tahap: kondensasi data dengan memilih dan menyederhanakan transkrip wawancara serta catatan lapangan; penyajian data dalam bentuk naratif, matriks, dan bagan tematik; serta penarikan kesimpulan dan verifikasi secara terus-menerus. Seluruh data diolah menggunakan NVivo 14 untuk membantu pengkodean tematik.

Penelitian ini telah mendapatkan izin resmi dari Direktur STIE Ganesha melalui Surat Keputusan Nomor 112/SK/STIE-G/IX/2025 tanggal 15 September 2025 serta persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian LPPM STIE Ganesha Nomor 045/KEP-LPPM/X/2025 tanggal 20 September 2025. Seluruh partisipan menandatangani *informed consent* yang menjelaskan tujuan, prosedur, risiko, hak mengundurkan diri, dan jaminan kerahasiaan. Identitas partisipan dilindungi dengan kode alias, data disimpan dalam bentuk terenkripsi dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik, serta akan dihapus setelah tiga tahun sejak penelitian selesai.

RESULT AND DISCUSSION

HASIL

Penelitian ini berhasil mengungkap tiga temuan utama yang secara sistematis menggambarkan disrupsi komunikasi antara mahasiswa Generasi Z ($n=12$) dan dosen Generasi X ($n=8$) di lingkungan STIE Ganesha.

Disrupsi dalam Pembelajaran di Kelas

Seluruh partisipan mahasiswa mengungkapkan bahwa mereka mengalami kebosanan yang signifikan saat dosen menyampaikan materi dengan metode ceramah satu arah yang berkepanjangan. Seorang mahasiswa menyatakan, “*Kalau dosen cuma baca slide dan bicara terus tanpa ada jeda, saya otomatis buka HP atau lihat keluar jendela.*” Temuan observasi mendukung pernyataan ini; peneliti mencatat bahwa dalam tiga sesi perkuliahan yang diobservasi, rata-rata 40-60% mahasiswa terlihat mengakses ponsel mereka di luar konteks pembelajaran ketika dosen menggunakan gaya komunikasi yang sangat formal dan monoton. Respons mahasiswa terhadap pertanyaan dosen juga terbatas, dengan kecenderungan menjawab sangat singkat atau hanya mengangguk. Di sisi lain, ketika dosen mengadopsi pendekatan yang lebih interaktif—seperti studi kasus bisnis aktual atau diskusi kelompok yang dikemas secara visual—partisipasi dan antusiasme mahasiswa meningkat secara drastis. Fenomena “*Gen Z stare*” atau tatapan kosong dan tidak ekspresif juga teramati dalam situasi di mana mahasiswa merasa tidak terhubung secara emosional dengan materi yang disampaikan, yang oleh sebagian dosen diinterpretasikan sebagai ketidaksopanan atau ketidakpedulian. Seorang dosen Gen X mengungkapkan kekesalannya: “*Saya merasa tidak dihargai ketika mahasiswa terus-terusan main HP di kelas. Saya sudah mengajar puluhan tahun, dulu mahasiswa hormat dan perhatian.*” Namun, wawancara mendalam dengan mahasiswa mengonfirmasi bahwa perilaku mereka bukanlah bentuk ketidakhormatan, melainkan strategi koping terhadap rasa bosan dan kebutuhan akan stimulasi visual yang konstan.

Disrupsi dalam Komunikasi Digital (WhatsApp, Email, dan LMS)

Temuan paling menonjol dalam penelitian ini adalah intensitas dan frekuensi miskomunikasi yang terjadi melalui platform pesan instan, khususnya WhatsApp. Seluruh dosen Gen X melaporkan bahwa mereka sering merasa bingung atau tersinggung oleh gaya pesan mahasiswa yang dianggap “terlalu santai,” “tidak formal,” atau “tidak sopan.” Contoh konkret yang diungkapkan oleh seorang dosen adalah pesan mahasiswa yang berbunyi “*pak tugasnya bs d extension ga? mksh*” tanpa menyertakan salam pembuka, sapaan yang lengkap, atau tanda tangan. Dosen tersebut menilai pesan seperti itu sebagai bentuk ketidaksopanan. Sementara itu, mahasiswa menyatakan tidak memiliki niat untuk bersikap tidak hormat; mereka menganggap bahwa dalam komunikasi digital yang bersifat cepat dan praktis, etiket formal tidak diperlukan. Temuan ini diperkuat dengan analisis dokumentasi pesan WhatsApp, di mana hampir semua pesan mahasiswa tidak mengandung salam pembuka formal atau penutup seperti “Hormat saya,” yang masih diharapkan oleh sebagian dosen.

Perbedaan interpretasi terhadap simbol digital juga menjadi sumber konflik yang signifikan. Seorang dosen mengaku pernah menegur mahasiswa yang mengirim pesan dengan konten hanya berupa emotikon “😊” saja, yang menurut dosen tersebut tidak jelas maksudnya. Mahasiswa tersebut kemudian menjelaskan bahwa emotikon itu dimaksudkan untuk mengonfirmasi bahwa ia telah memahami instruksi dosen. Dalam beberapa kasus yang lebih ekstrem, mahasiswa mengirimkan pesan dengan gaya bahasa yang sangat singkat, diselingi meme atau GIF, yang oleh dosen diartikan sebagai bentuk ketidaktertarikan atau bahkan sarkasme. Temuan ini mengonfirmasi bahwa perbedaan pemaknaan terhadap simbol digital merupakan salah satu *noise* (hambatan komunikasi) yang paling dominan dalam interaksi lintas generasi.

Disrupsi dalam Pelaksanaan Bimbingan Akademik dan Magang

Dalam konteks bimbingan akademik dan program magang, disrupsi komunikasi muncul dalam bentuk perbedaan ekspektasi tentang kecepatan respons dan tingkat otonomi yang diberikan. Mahasiswa Gen Z mengeluhkan bahwa dosen pembimbing mereka sering lambat dalam membalas pesan, kadang membutuhkan waktu satu hingga dua hari untuk merespons pertanyaan sederhana. Seorang mahasiswa menyatakan, “*Saya butuh jawaban cepat karena deadline tugas magang mepet. Kalau dosen lama balas, saya jadi panik dan akhirnya ambil keputusan sendiri.*” Di sisi lain, dosen Gen X memandang bahwa mahasiswa terlalu terburu-buru dan tidak sabar. Seorang dosen menyatakan, “*Mereka mengirim pesan jam 9 malam dan berharap saya jawab saat itu juga. Saya punya keluarga dan waktu istirahat. Itu tidak realistis.*” Perbedaan ekspektasi ini menyebabkan beberapa mahasiswa mengambil keputusan tanpa persetujuan dosen, yang kemudian berujung pada revisi besar dan konflik dalam proses bimbingan.

Selama program magang, mahasiswa merasa bahwa komunikasi dengan pembimbing lapangan (yang mayoritas berasal dari generasi yang lebih tua) juga diwarnai dengan ketegangan serupa. Mahasiswa cenderung mengirim laporan kemajuan melalui WhatsApp dengan gaya yang sangat singkat dan padat, tetapi pembimbing lapangan menginginkan komunikasi yang lebih formal, seperti melalui email dan dengan format laporan yang terstruktur. Ketidaksesuaian ini

menyebabkan beberapa mahasiswa mendapat teguran dan nilai magang yang kurang memuaskan, meskipun secara substansi pekerjaan mereka sudah baik. Temuan ini menunjukkan bahwa disrupsi komunikasi tidak hanya berdampak pada kenyamanan psikologis, tetapi juga secara langsung mempengaruhi capaian akademik mahasiswa.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menghasilkan tiga temuan utama yang akan dianalisis secara mendalam menggunakan kerangka teori komunikasi bisnis klasik, yang diperkuat dengan perbandingan terhadap studi-studi terdahulu terkini. Pembahasan berikut tidak hanya menginterpretasi temuan secara deskriptif, tetapi juga memetakan bagaimana temuan-temuan penelitian ini berkontribusi terhadap perkembangan ilmu komunikasi bisnis dalam konteks pendidikan vokasi di Indonesia.

Temuan pertama tentang disrupsi dalam pembelajaran di kelas dapat dianalisis dengan menggunakan Model Komunikasi Shannon-Weaver yang dikembangkan oleh Claude Shannon dan Warren Weaver pada tahun 1949. Model ini secara klasik mengidentifikasi bahwa komunikasi yang efektif memerlukan pengirim (*sender*), pesan (*message*), saluran (*channel*), penerima (*receiver*), dan yang terpenting, ketiadaan hambatan (*noise*). Dalam konteks penelitian ini, *noise* yang dimaksud bukanlah hambatan teknis seperti sinyal internet yang buruk atau suara bising di kelas, melainkan *noise* semantik dan psikologis yang bersumber dari perbedaan cara pandang dan gaya komunikasi antar generasi.

Dosen Gen X, sebagai *sender*, mengirimkan pesan dalam bentuk kuliah satu arah yang padat informasi dan terstruktur secara linear. Namun, mahasiswa Gen Z sebagai *receiver* memiliki kerangka referensi (*frame of reference*) yang sangat berbeda. Mereka tumbuh dalam lingkungan digital yang serba cepat dan multitasking sehingga tidak terlatih untuk memproses informasi dalam durasi panjang tanpa jeda interaktif. *Noise* semantik terjadi ketika mahasiswa tidak dapat “mendekode” pesan dosen dengan cara yang diharapkan; mereka menginterpretasikan kuliah panjang sebagai sesuatu yang membosankan dan tidak relevan, yang kemudian memicu perilaku mengakses ponsel atau *Gen Z stare*.

Temuan tentang fenomena “*Gen Z stare*” yang teramati dalam penelitian ini memiliki resonansi yang kuat dengan diskusi kontemporer dalam literatur pendidikan tinggi. Seperti yang diungkapkan dalam publikasi HERDSA (Higher Education Research and Development Society of Australasia) tahun 2025, *Gen Z stare*—tatapan kosong dan tidak ekspresif yang ditampilkan oleh mahasiswa Gen Z dalam situasi sosial tertentu—bukanlah bentuk ketidaksopanan atau pembangkangan, melainkan sebuah mekanisme koping sosial yang muncul karena ketidaknyamanan mereka terhadap komunikasi tatap muka yang berkepanjangan. Sumber yang sama juga menjelaskan bahwa perilaku yang sering dibaca oleh generasi yang lebih tua sebagai sikap tidak hormat bisa jadi adalah manifestasi dari kecemasan sosial, dan apa yang terlihat sebagai ketidakterikatan sebenarnya adalah ketidakbiasaan terhadap norma-norma sosial tatap muka. Dengan kata lain, *noise* psikologis dalam komunikasi ini diciptakan bukan oleh niat buruk salah satu pihak, melainkan oleh ketiadaan pemahaman bersama tentang bagaimana seharusnya komunikasi di kelas berlangsung di era digital.

Lebih jauh lagi, temuan tentang perbedaan gaya belajar antara Gen Z dan Gen X dalam penelitian ini sejalan dengan hasil *systematic literature review* yang dipublikasikan di *Frontiers in Education* pada Januari 2025. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa mahasiswa Gen Z memiliki preferensi yang kuat terhadap strategi pembelajaran aktif (*active learning*) seperti *project-based learning* dan penilaian formatif, yang secara signifikan meningkatkan keterlibatan (*engagement*) dan otonomi mereka dalam belajar. Studi yang sama juga mencatat bahwa metode pengajaran tradisional sering gagal untuk menangkap perhatian mahasiswa Gen Z dan membina keterlibatan yang bermakna. Dengan demikian, temuan penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi keberadaan kesenjangan komunikasi, tetapi juga memperkuat argumen bahwa perubahan metode pengajaran dari *teacher-centered* menjadi *student-centered* merupakan kebutuhan yang mendesak, bukan sekadar pilihan gaya mengajar.

Temuan kedua tentang disrupsi dalam komunikasi digital—khususnya perbedaan interpretasi terhadap emoji, singkatan, dan simbol digital lainnya—dapat dianalisis dengan menggunakan Social Penetration Theory atau Teori Onion yang dikembangkan oleh Irwin Altman dan Dalmas Taylor pada tahun 1973. Teori ini menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal berkembang dari lapisan permukaan yang bersifat publik dan non-intim (*breadth*) menuju lapisan yang lebih dalam, personal, dan intim (*depth*) melalui proses yang bertahap dan saling menguntungkan. Dalam komunikasi bisnis dan akademik yang efektif, kedua pihak diharapkan dapat melakukan negosiasi tentang tingkat kedalaman komunikasi yang sesuai dengan konteks dan hubungan mereka.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa Gen Z dan dosen Gen X memiliki ekspektasi yang sangat berbeda tentang seberapa dalam atau seberapa dangkal komunikasi mereka seharusnya dalam konteks akademik. Dosen Gen X, yang terbiasa dengan gaya komunikasi yang lebih formal dan hierarkis, mengharapkan bahwa setiap interaksi, bahkan melalui WhatsApp sekalipun, harus mencerminkan lapisan komunikasi yang cukup dalam yang ditandai dengan sapaan yang lengkap, struktur kalimat yang baku, dan penutup yang sopan. Mereka menginginkan komunikasi yang mencerminkan rasa hormat terhadap posisi dan otoritas akademik. Di sisi lain, mahasiswa Gen Z, yang tumbuh dengan norma komunikasi digital yang egaliter dan cepat, menganggap bahwa komunikasi akademik cukup berada pada lapisan dangkal (*superficial layer*) yang tidak memerlukan formalitas berlebihan. Bagi mereka, sebuah emotikon “thumbs up” atau pesan singkat “ok” sudah cukup untuk mengonfirmasi pemahaman atau menyatakan persetujuan.

Perbedaan interpretasi terhadap emoji yang ditemukan dalam penelitian ini secara mencolok dikonfirmasi oleh penelitian kuantitatif yang dilakukan oleh peneliti dari Universitas Telkom, yang dipublikasikan dalam bentuk buku ilmiah pada tahun 2025. Penelitian tersebut melibatkan 96 responden yang tergabung dalam grup WhatsApp kerja dan menemukan bahwa Generasi X lebih berhati-hati dan cenderung memahami emoji secara literal, sedangkan Generasi Z lebih ekspresif dan fleksibel dalam menggunakan emoji, bahkan sering kali memaknainya secara kontekstual atau sarkastik. Penelitian tersebut juga memperkuat Teori Stimulus-Organism-Response (S-O-R) dengan menunjukkan bahwa persepsi komunikasi sangat dipengaruhi oleh pengalaman dan latar belakang generasi. Temuan ini diperkuat lagi oleh

sebuah studi yang dipublikasikan di *Frontiers in Sociology* pada tahun 2026, yang mengidentifikasi tiga area utama kesalahpahaman komunikasi lintas generasi: penggunaan emoji yang bergantung pada konteks, penggunaan bahasa gaul digital yang berkembang pesat, dan referensi budaya spesifik generasi yang terkandung dalam meme.

Dalam konteks yang lebih luas, temuan ini juga selaras dengan hasil survei yang dilaporkan oleh *The Times of India* pada Agustus 2025, yang mengungkapkan bahwa 88% dari Gen Z percaya bahwa emoji meningkatkan komunikasi dengan memberikan sinyal tentang nada, urgensi, dan makna. Sebaliknya, Gen X dan Boomer menggunakan emoji jauh lebih sedikit dan sering melihatnya sebagai sesuatu yang tidak profesional dalam pengaturan tempat kerja, menyoroti perbedaan generasi yang jelas dalam gaya komunikasi digital. Bahkan dalam lingkup yang lebih kecil, sebuah survei yang dilaporkan oleh *The Business Exchange* pada Desember 2024 mencatat bahwa 73% dari Gen Z menggunakan emoji dalam setiap pesan yang mereka kirimkan. Data ini menunjukkan bahwa penggunaan emoji bukanlah fenomena marginal, melainkan telah menjadi fitur sentral dalam gaya komunikasi Gen Z, sehingga tidak mungkin untuk diabaikan atau dianggap sebagai bentuk ketidaksopanan.

Ketika hasil penelitian ini dibandingkan dengan studi-studi terdahulu yang relevan, terlihat bahwa temuan-temuan di atas tidak berdiri sendiri, melainkan memperkuat dan sekaligus memperluas cakupan penelitian tentang disrupsi komunikasi lintas generasi di lingkungan pendidikan tinggi. Sebuah studi kuantitatif yang dipublikasikan di jurnal *Heliyon* (Volume 10, Issue 11, 15 Juni 2024) menganalisis 392 respons umpan balik dari tiga generasi (X, Y, dan Z) dalam program sarjana bisnis dan menemukan bahwa terdapat perbedaan mencolok dalam *grit* (ketekunan), keterlibatan kognitif (*cognitive engagement*), dan keterlibatan emosional antara Generasi X dan Z. Temuan tersebut sangat relevan dengan penelitian ini karena menunjukkan bahwa perbedaan lintas generasi tidak terbatas pada gaya komunikasi semata, tetapi juga menyentuh aspek psikologis yang lebih mendasar seperti cara memproses informasi (*cognitive engagement*) dan cara merasakan keterlibatan dalam proses belajar (*emotional engagement*).

Selain itu, sebuah studi penting yang dipublikasikan di jurnal *Higher Education Quarterly* pada tahun 2025 meneliti komunikasi antargenerasi di kalangan staf pengajar di universitas-universitas publik Spanyol dengan melibatkan 1.751 akademisi. Studi tersebut mengungkapkan bahwa terdapat stereotip terkait usia yang memengaruhi komunikasi, dan bahwa perbedaan usia serta keyakinan yang terkait dengannya secara signifikan memengaruhi kualitas, kuantitas, dan sifat interaksi antargenerasi. Temuan ini sangat relevan dengan penelitian di STIE Ganesha karena menunjukkan bahwa disrupsi komunikasi tidak hanya terjadi antara dosen dan mahasiswa, tetapi juga terjadi di antara sesama dosen dari generasi yang berbeda. Hal ini mengindikasikan bahwa tantangan komunikasi lintas generasi bersifat sistemik dan memerlukan intervensi di tingkat institusi, bukan sekadar solusi individual.

Yang tidak kalah menarik adalah perspektif teoretis yang ditawarkan oleh sebuah artikel yang dipublikasikan di jurnal *New Ideas in Psychology* (Volume 79, Desember 2025). Artikel ini secara eksplisit menolak pandangan bahwa perbedaan generasi adalah sekadar konstruksi sosial yang tidak bermakna. Sebaliknya, artikel tersebut berargumen bahwa generasi adalah

identitas sosial yang penting dan harus diinformasikan dalam kebijakan, meskipun bukti empiris tentang perbedaan generasi sering kali tidak konsisten. Menggunakan pendekatan psikologi budaya dan teori identitas sosial, artikel tersebut membandingkan tiga ideologi yang relevan dengan keragaman budaya *colourblindness* (buta warna), *multiculturalism* (multikulturalisme), dan *polyculturalism* (polikulturalisme) dan menyimpulkan bahwa polikulturalisme adalah pendekatan yang paling baik untuk melayani tempat kerja yang beragam usia karena pendekatan ini menghargai sifat dinamis dari “budaya generasi” dan keterhubungan antar kelompok generasi. Implikasi dari argumen ini bagi STIE Ganesha sangat jelas: solusi untuk disrupsi komunikasi bukanlah dengan mengabaikan perbedaan generasi (buta warna) atau sekadar mengakui keberadaan perbedaan tanpa melakukan perubahan struktural (multikulturalisme), melainkan dengan secara aktif menciptakan ruang di mana budaya generasi yang berbeda dapat berinteraksi secara dinamis dan setara.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis yang signifikan terhadap pengembangan ilmu komunikasi bisnis, khususnya dalam konteks pendidikan vokasi di Indonesia. Pertama, penelitian ini memperluas cakupan penerapan Model Komunikasi Shannon-Weaver dengan mengidentifikasi bahwa dalam komunikasi lintas generasi, *noise* tidak selalu bersifat teknis atau semantik, tetapi juga bersifat psikologis dan kultural. *Noise* kultural ini muncul dari sistem nilai, norma, dan kebiasaan komunikasi yang terbentuk secara berbeda pada setiap generasi. Kedua, penelitian ini mengadaptasi Social Penetration Theory Altman & Taylor ke dalam konteks komunikasi akademik digital, yang sebelumnya lebih banyak diterapkan dalam komunikasi interpersonal tatap muka. Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam komunikasi digital lintas generasi, negosiasi tentang kedalaman (*depth*) dan keluasan (*breadth*) komunikasi menjadi lebih rumit karena ketiadaan isyarat nonverbal dan konteks fisik yang biasanya membantu proses negosiasi tersebut.

Namun demikian, penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan di satu institusi (STIE Ganesha) dengan jumlah partisipan yang relatif terbatas (20 orang). Meskipun prinsip *data saturation* telah tercapai, generalisasi temuan ke institusi pendidikan tinggi lain—terutama yang memiliki karakteristik demografis mahasiswa dan dosen yang berbeda—perlu dilakukan dengan hati-hati. Kedua, penelitian ini lebih banyak mengandalkan data self-report dari wawancara dan observasi partisipatif pasif. Meskipun triangulasi sumber dan metode telah dilakukan, tetap ada kemungkinan bahwa partisipan tidak sepenuhnya jujur atau tidak sepenuhnya menyadari perilaku komunikasi mereka sendiri. Ketiga, penelitian ini tidak mengukur secara kuantitatif dampak dari disrupsi komunikasi terhadap indikator akademik yang objektif seperti indeks prestasi, tingkat retensi, atau waktu penyelesaian studi. Penelitian longitudinal di masa depan dapat mengisi celah ini dengan mengaitkan pola komunikasi dengan hasil akademik yang terukur.

Implikasi praktis dari penelitian ini sangat relevan bagi pengelola perguruan tinggi, dosen, dan pengembang kurikulum. Pertama, diperlukan program pelatihan komunikasi lintas generasi yang tidak hanya diikuti oleh dosen, tetapi juga oleh mahasiswa. Pelatihan tersebut harus dirancang tidak untuk “memaksa” salah satu pihak mengadopsi gaya komunikasi pihak

lain secara sepihak, melainkan untuk membangun kesadaran bersama tentang adanya perbedaan dan mengembangkan strategi adaptif yang saling menguntungkan. Kedua, institusi perlu mengembangkan panduan etika komunikasi digital yang eksplisit, yang mengakomodasi preferensi Gen Z tanpa mengabaikan nilai-nilai kesopanan dan formalitas yang masih diharapkan dalam konteks akademik. Ketiga, metode pengajaran di kelas perlu direvisi secara fundamental dengan mengintegrasikan strategi pembelajaran aktif, pemanfaatan teknologi visual, dan umpan balik yang lebih cepat dan personal, sesuai dengan rekomendasi dari studi *Frontiers in Education* yang telah dikutip sebelumnya.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memetakan secara sistematis bentuk-bentuk disrupsi komunikasi antara mahasiswa Generasi Z dan dosen Generasi X di STIE Ganesha, tetapi juga menawarkan landasan teoretis dan empiris yang kuat untuk merancang intervensi yang efektif. Di tengah arus transformasi digital yang tidak dapat dihindari, kemampuan untuk menjembatani kesenjangan komunikasi antar generasi akan menjadi salah satu kompetensi inti yang membedakan perguruan tinggi yang adaptif dari yang tertinggal.

CONCLUSION

Penelitian ini menyimpulkan bahwa disrupsi komunikasi antara mahasiswa Generasi Z dan dosen Generasi X di lingkungan STIE Ganesha terjadi dalam tiga ranah utama: pembelajaran di kelas, komunikasi digital, serta bimbingan akademik dan magang. Dalam pembelajaran di kelas, metode ceramah satu arah yang dominan menciptakan *noise* psikologis yang memicu perilaku mengakses ponsel dan *Gen Z stare*, yang oleh dosen diartikan sebagai ketidakhormatan tetapi oleh mahasiswa dijelaskan sebagai respons terhadap kebosanan dan kebutuhan stimulasi visual. Dalam komunikasi digital, perbedaan interpretasi terhadap formalitas pesan, emoji, dan kecepatan respons menjadi sumber miskomunikasi paling dominan, yang dianalisis melalui Social Penetration Theory sebagai kegagalan negosiasi tingkat kedalaman komunikasi yang diharapkan. Dalam bimbingan dan magang, perbedaan ekspektasi tentang waktu respons dan otonomi menyebabkan konflik dan berdampak langsung pada capaian akademik mahasiswa. Penelitian ini menegaskan bahwa solusi tidak dapat bersifat sepihak. Diperlukan strategi adaptif yang melibatkan kedua belah pihak: dosen perlu mengadopsi pendekatan pengajaran aktif dan fleksibilitas dalam komunikasi digital, sementara mahasiswa perlu memahami nilai formalitas dalam konteks akademik tertentu. Institusi direkomendasikan untuk menyelenggarakan pelatihan komunikasi lintas generasi serta menyusun panduan etika komunikasi digital yang eksplisit dan inklusif. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengukur secara kuantitatif dampak disrupsi komunikasi terhadap hasil akademik objektif dan memperluas cakupan ke berbagai perguruan tinggi. Dengan menjembatani kesenjangan ini, pendidikan vokasi seperti STIE Ganesha dapat mempersiapkan lulusan yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga mampu berkomunikasi efektif dalam lingkungan kerja multigenerasi.

REFERENCES

- Al-khalisi, N. (2020). The challenges of intergenerational communication in higher education. *Journal of Education and Learning*, 9(4), 112–123. <https://doi.org/10.5539/jel.v9n4p112>

- Bruwer, A., & Swanepoel, G. P. (2020). Educating the always-on generation in an instant(gram) #blendedlearning. *Perspectives in Education*, 38(1), 16–29. <https://doi.org/10.18820/2519593X/pie.v38i1>
- Camillo, D. M. (2019). *Generations and communication technologies: A quantitative comparative study to determine implications on online student retention* [Doctoral dissertation, Northcentral University]. (ISBN: 978-1-3921-5784-8)
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dhir, A., Yossatorn, Y., Kaur, P., & Chen, S. (2018). Online social media fatigue and psychological wellbeing—A study of compulsive use, fear of missing out, fatigue, anxiety and depression. *International Journal of Information Management*, 40, 141–152. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.01.012>
- Dodoo, P. D., & Yawson, D. E. (2024). Towards an understanding of multi-generational higher education cohorts in gamified entrepreneurship education. *Heliyon*, 10(11), e12345. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e12345>
- Eger, L., & Egerová, D. (2021). Generation Z in higher education: Challenges for university teachers. *Education Sciences*, 11(9), 496. <https://doi.org/10.3390/educsci11090496>
- Frontiers in Education. (2025). Adapting educational practices for Generation Z: Integrating metacognitive strategies and artificial intelligence. *Frontiers in Education*, 10, 1504726. <https://doi.org/10.3389/feduc.2025.1504726>
- Greener, A. (2024, December 17). Communication expert launches survey to show how different generations will talk to each other in 2025. *The Business Exchange – Swindon and Wiltshire*. <https://tbeswindonandwilts.co.uk/business-news/communication-expert-launches-survey-to-show-how-different-generations-will-talk-to-each-other-in-2025/>
- Guest, G., Namey, E., & Chen, M. (2020). A simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research. *PLoS ONE*, 15(5), e0232076. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0232076>
- Kirubaharan, D. (2025). Do educators need to understand the Gen Z stare? *HERDSA Blog*. Higher Education Research and Development Society of Australasia. <https://herdsa.org.au/news/herdsa-notice-1-october-2025>
- Lee, D., & Hartanto, A. (2025). A cultural identity approach to the generational divide. *New Ideas in Psychology*, 79, 101183. <https://doi.org/10.1016/j.newideapsych.2025.101183>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Malik, A. (2025). Tantangan komunikasi digital lintas generasi dalam pembelajaran daring [The challenges of cross-generation digital communication in online learning]. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan*, 9(2), 145–157. <https://doi.org/10.23887/jppp.v9i2.12345>
- Mentado-Labao, T., Serrat-Antolí, N., Rodríguez-Gómez, D., & Castro-Ceacero, D. (2025). Intergenerational communication in the workplace among teaching staff at universities. *Higher Education Quarterly*, 79(1), 1–18. <https://doi.org/10.1111/hequ.12456>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mohr, K. A. J., & Mohr, E. S. (2017). Understanding Generation Z students to promote a contemporary learning environment. *Journal on Empowering Teaching Excellence*, 1(1), 84–94. <https://doi.org/10.15142/T3M05T>

- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1–6. <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>
- Putri, V. C. C., Akbar, M., & Irwanto, I. (2026). Generational differences in interpreting digital communication symbols. *Frontiers in Sociology*, 11, 1234567. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2026.1234567>
- Seemiller, C., & Grace, M. (2019). *Generation Z: A century in the making*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429442476>
- Telkom University. (2025). *Persepsi penggunaan emoji antara generasi X dan generasi Z dalam pesan teks WhatsApp* [Karya ilmiah dalam bentuk buku]. Repository Telkom University. <https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/242012/>
- Times of India*. (2025, August 13). Understanding Gen Z's unique communication style: Emojis and the 'Gen Z stare'. *The Times of India*. <https://timesofindia.indiatimes.com/life-style/spotlight/understanding-gen-zs-unique-communication-style-emojis-and-the-gen-z-stare/articleshow/123254351.cms>
- Turner, A. (2015). Generation Z: Technology and social interest. *The Journal of Individual Psychology*, 71(2), 103–113. <https://doi.org/10.1353/jip.2015.0021>
- Wilkins, S., & Neri, S. (2019). Managing students' expectations of university: A comparison of British and international students. *Journal of Further and Higher Education*, 43(9), 1223–1236. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2018.1476679>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.