

**ANALISIS KOMUNIKASI EFEKTIF KARYAWAN
GENERASI Z PADA DIVISI *MARKETING
COMMUNICATION* DI PERUSAHAAN PERBANKAN**

ZIDNY BRILLIANTSYAH

1712422067



**Tugas Akhir Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Terapan Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

***ANALYSIS OF EFFECTIVE COMMUNICATION OF
GENERATION Z EMPLOYEES IN THE MARKETING
COMMUNICATION DIVISION OF A BANKING COMPANY***

ZIDNY BRILLIANTSYAH

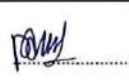
1712422067



This final project is prepared to fulfill one of the requirements for obtaining the Bachelor of Applied Science degree at the Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta.

**BACHELOR OF APPLIED SCIENCE PROGRAM
DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohammad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Christian Wiradendi Wolor, S.E., M.M NIP. 199110182019031014 (Ketua Penguji)		22/05/2026
2	Mayang Riyantie, S.I.Kom., M.I.Kom NIP. 198912082024062001 (Penguji 1)		22/05/2026
3	Rayi Dwipanih, S.E., S.Kom., M.Kom NIP. 199508132024061000 (Penguji 2)		25/5/26
4	Roni Fasliah, S.Pd., M.M NIP. 197510152003121001 (Pembimbing 1)		22/05/2026
5	Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM NIP. 198804202023212062 (Pembimbing 2)		
Nama : Zidny Brilliantisyah No. Registrasi : 1712422067 Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital Tanggal Lulus : 13 Mei 2026			

*Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru*

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zidny Brilliantstyah

NIM : 1712422067

Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital

Saya menyatakan bahwa skripsi berjudul “Analisis Komunikasi Efektif Karyawan Generasi Z pada Divisi *Marketing Communication* di Perusahaan Perbankan” sepenuhnya merupakan hasil karya ilmiah saya sendiri. Segala bentuk kutipan, rujukan, maupun pemikiran pihak lain telah dicantumkan secara tepat sesuai dengan standar etika dan kaidah penulisan akademik yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran penuh dan tanpa paksaan dari pihak mana pun. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa karya ini mengandung plagiarisme atau tidak sepenuhnya merupakan hasil saya sendiri, saya bersedia menerima seluruh sanksi akademik sesuai ketentuan Universitas Negeri Jakarta, termasuk pencabutan gelar akademik.

Jakarta. 13 Juni 2026



METERAI
TEMPEL
10000
D9DDAQX019066603

Zidny Brilliantstyah

NIM. 1712422067

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zidny Brilliantisyah
No. Registrasi : 1712422067
Jenjang : Diploma 4
Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan, bahwa saya:

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan di FEB UNJ,
2. Telah menempuh seluruh mata kuliah yang ditetapkan Program Studi,
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan ditetapkan FEB UNJ,
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 13 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Zidny Brilliantisyah

NIM. 1712422067

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Zidny Brilliantsyah
NIM : 1712422067
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Administrasi Perkantoran Digital
Alamat email : zidnybrilliantsyah28@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Analisis Komunikasi Efektif Karyawan Generasi Z pada Divisi *Marketing Communication* di Perusahaan Perbankan

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Juni 2026

Penulis

(Zidny Brilliantsyah)

ABSTRAK

Zidny BrilliantSyah. 2026. 1712422067. Analisis Komunikasi Efektif Karyawan Generasi Z Pada Divisi *Marketing Communication* di Perusahaan Perbankan. Program Studi Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilaksanakan untuk memperoleh pemahaman mengenai penerapan komunikasi efektif yang dilakukan oleh karyawan generasi Z pada Divisi *Marketing Communication* PT Bank KB Indonesia Tbk. Kajian penelitian difokuskan pada penerapan prinsip komunikasi efektif berdasarkan indikator REACH yang meliputi *Respect, Empathy, Audible, Clarity*, dan *Humble*, pengaruh karakteristik generasi Z terhadap komunikasi di lingkungan kerja, serta berbagai hambatan yang muncul dalam proses komunikasi kerja. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui wawancara semi terstruktur, observasi lapangan, dokumentasi, serta penyebaran angket sebagai data pendukung. Informan penelitian terdiri atas tiga karyawan generasi Z yang bekerja pada Divisi *Marketing Communication* dan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang terkumpul dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sesuai model analisis Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi efektif pada Divisi *Marketing Communication* telah diterapkan dengan cukup baik. Penerapan prinsip REACH terlihat melalui adanya sikap saling menghormati, kemampuan memahami sudut pandang rekan kerja, keterbukaan dalam menyampaikan ide maupun informasi, serta penggunaan media komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan. Karakteristik generasi Z yang dekat dengan teknologi juga mendukung percepatan pertukaran informasi dan koordinasi kerja. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala komunikasi seperti perbedaan persepsi, ketidakjelasan informasi yang diterima, serta perbedaan gaya komunikasi antar generasi yang berpotensi menimbulkan miskomunikasi. Untuk mengatasi kondisi tersebut, karyawan melakukan klarifikasi secara langsung, berdiskusi secara terbuka, dan melakukan evaluasi komunikasi guna memperoleh kesamaan pemahaman dalam pelaksanaan pekerjaan.

Kata Kunci: Komunikasi Efektif, Generasi Z, REACH, Komunikasi Kerja, *Marketing Communication*, Perbankan.

ABSTRACT

Zidny BrilliantSyah. 2026. 1712422067. Analysis of Effective Communication Among Generation Z Employees in the Marketing Communication Division at a Banking Company. Digital Office Administration Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta.

This study was conducted to gain a deeper understanding of how effective communication is implemented by Generation Z employees in the Marketing Communication Division of PT Bank KB Indonesia Tbk. The research focuses on the application of effective communication based on the REACH indicators (Respect, Empathy, Audible, Clarity, and Humble), the influence of Generation Z characteristics on workplace communication, and the communication barriers encountered within the banking work environment. This research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through semi-structured interviews, direct observations, documentation, and questionnaires used as supporting data. The informants consisted of three Generation Z employees working in the Marketing Communication Division who were selected using a purposive sampling technique. The collected data were analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing based on the analytical framework developed by Miles and Huberman. The findings indicate that effective communication within the Marketing Communication Division has been implemented relatively well. The application of the REACH principles is reflected in mutual respect among employees, the ability to understand colleagues' perspectives, openness in expressing ideas and information, and the flexible use of communication media according to work requirements. In addition, the technological adaptability of Generation Z employees supports faster information exchange and more efficient work coordination. Nevertheless, several communication challenges were identified, including differences in perception, unclear information delivery, and variations in communication styles across generations, which may lead to misunderstandings. To address these challenges, employees commonly engage in direct clarification, open discussions, and communication evaluations to ensure mutual understanding in carrying out work responsibilities.

Keywords: *Effective Communication, Generation Z, REACH, Workplace Communication, Marketing Communication, Banking.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Komunikasi Efektif Karyawan Generasi Z pada Divisi *Marketing Communication* di Perusahaan Perbankan” dengan baik. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak telah memberikan bantuan, dukungan, arahan, serta motivasi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Roni Faslah, S.Pd., M.M., selaku Koordinator Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital.
3. Roni Faslah, S.Pd., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1
4. Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM., selaku Dosen Pembimbing 2
5. Bapak Muhammad Azhari, selaku Departement *Head Marketing Communication* di PT Bank KB Indonesia Tbk.
6. Ibu Cindy Yoshiko, selaku Manager *Marketing Communication* di PT Bank KB Indonesia Tbk.

7. Seluruh jajaran manajemen dan pegawai *Marketing Communication* PT Bank KB Indonesia Tbk.
8. Teruntuk Edy Hidayat, Ibu Eva Yuniarsih serta Bapak Nunu Juhana, sosok luar biasa yang menjadi alasan peneliti bisa sampai di titik ini. Terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan tanpa henti yang mengantarkan peneliti berdiri bangga meraih gelar sarjana.
9. Pemilik NIM 124100037 Nawal Afifah Zahwa yang telah menjadi *support system* dan selalu membantu, menemani, dan mendengarkan keluh kesah dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teruntuk teman-teman “17 izin bimbingan” yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu dan teman-teman lain yang telah memberikan semangat dan dukungan satu sama lain.

Jakarta, 13 Juni 2026



Zidny Brilliantisyah

NIM. 1712422067

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Pengertian Komunikasi Efektif	11
B. Karakteristik Generasi Z.....	13
C. Komunikasi Efektif dalam Lingkungan Kerja.....	16
D. Budaya Kerja Perbankan	17
E. Faktor Penghambat Komunikasi Efektif Generasi Z.....	19

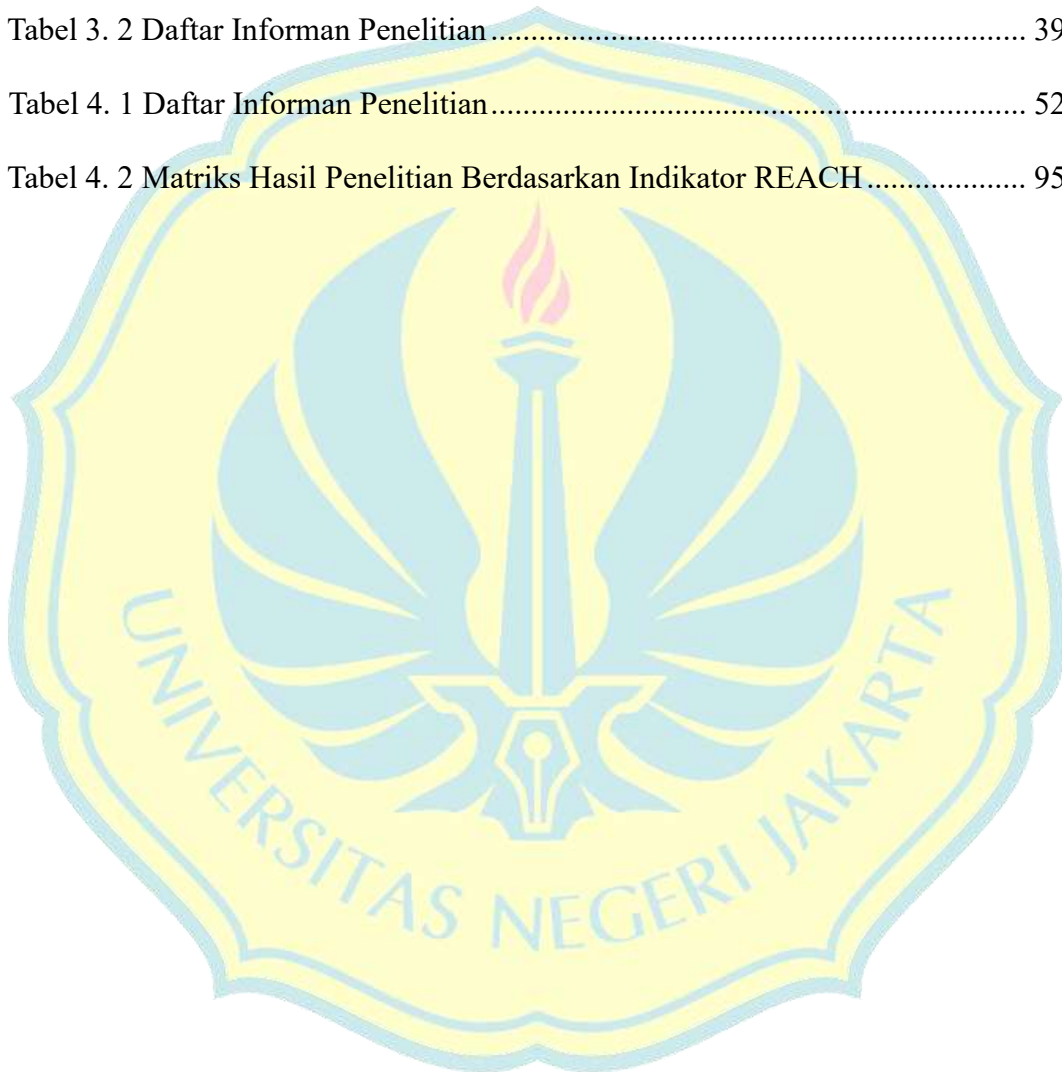
F. Indikator Komunikasi Efektif di Lingkungan Kerja	21
G. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Tempat Penelitian	33
B. Waktu Penelitian	34
C. Desain Penelitian	35
D. Sumber Data dan Sampel Penelitian	36
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Keabsahan Data	44
G. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Deskripsi Data Penelitian Kualitatif	51
B. Hasil Data Pendekatan Kualitatif	53
C. Pembahasan Data Pendekatan Kualitatif	83
BAB V PENUTUP	111
A. Kesimpulan	111
B. Implikasi	113
C. Keterbatasan Penelitian	115
D. Rekomendasi Penelitian	115
DAFTAR PUSTAKA	117



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	34
Tabel 3. 2 Daftar Informan Penelitian.....	39
Tabel 4. 1 Daftar Informan Penelitian.....	52
Tabel 4. 2 Matriks Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator REACH.....	95



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Pra Riset Hubungan Sosial Antar Rekan Kerja.....	6
Gambar 1. 2 Hasil Pra Riset Miskomunikasi Dengan Rekan Kerja.....	7
Gambar 3. 1 Sketsa Pengumpulan Data	41
Gambar 4. 1 Pembuatan Project Nvivo 12	54
Gambar 4. 2 Impor Data Wawancara Nvivo 12.....	54
Gambar 4. 3 World Cloud NVivo 12	55
Gambar 4. 4 Kode dan Tema NVivo 12.....	56
Gambar 4. 5 Hierarki Chart NVivo 12	57
Gambar 4. 6 Project Map NVivo 12	58
Gambar 4. 7 Aktivitas Komunikasi Karyawan pada divisi	74
Gambar 4. 8 Aktivitas Komunikasi Karyawan pada divisi	78
Gambar 4. 9 Aktivitas Komunikasi Karyawan pada divisi	82

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Pra-riset	122
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara	123
Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....	125
Lampiran 4 Surat Persetujuan Seminar Proposal	135
Lampiran 5 Format Saran dan Perbaikan Seminar Proposal	136
Lampiran 6 Surat Persetujuan Sidang Skripsi	137
Lampiran 7 Format Saran dan Perbaikan Seminar Hasil Skripsi	138
Lampiran 8 Surat Pengajuan Observasi Skripsi	139
Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara.....	140
Lampiran 10 Hasil Turnitin	141
Lampiran 11 Hasil Observasi	142

Intelligentia - Dignitas