

### **Abstrak**

Struktur demografis tenaga kerja global dan nasional telah mengalami pergeseran yang cukup signifikan, menciptakan lingkungan kerja multigenerasi yang kompleks, tentunya jalan komunikasi di tempat kerja juga mengalami perubahan. Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana karyawan dari tiga generasi yang berbeda, yaitu generasi X, Y, dan Z, berkomunikasi secara interpersonal di dalam organisasi perbankan di Business Operation Center Bank Mandiri Area Yogyakarta. Dengan menggunakan metode studi kasus kualitatif, teknik wawancara mendalam dilakukan dengan anggota staf dari masing-masing generasi. *Communication Styles Inventory* (CSI) dan aspek-aspek komunikasi interpersonal digunakan sebagai kerangka kerja untuk menganalisis dan membandingkan perilaku komunikasi mereka. Temuan-temuan dari wawancara ini mengungkapkan perbedaan generasi yang jelas, di mana Generasi X secara strategis menggunakan humor dan keterbukaan untuk mengurangi jarak kekuasaan serta membangun kepercayaan. Sebaliknya, Generasi Y mengadopsi pendekatan defensif yang kontekstual, membangun batasan profesional untuk menjaga efisiensi dan menavigasi 'noise' komunikasi. Sementara itu, Generasi Z menunjukkan adaptasi logis dengan mekanisme keamanan psikologis, seperti kepekaan terhadap kritik dan menarik diri, untuk mengelola 'wajah' saat bersosialisasi ke dalam hierarki organisasi. Wawasan ini dapat membantu organisasi mengembangkan strategi komunikasi yang lebih bijaksana yang mendukung kolaborasi dan inklusivitas lintas generasi.

**Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Gaya Komunikasi, Komunikasi Antargenerasi**

### *Abstract*

*The demographic structure of the global and national workforce has undergone significant shifts, creating a complex multigenerational work environment, and communication in the workplace has as well changed. This study explores how employees from three different generations, namely Generation X, Y, and Z, communicate interpersonally within the banking organization at the Business Operation Center of Bank Mandiri in the Yogyakarta area. Using a qualitative case study method, in-depth interviews were conducted with staff members from each generation. The Communication Styles Inventory (CSI) and aspects of interpersonal communication were used as a framework to analyze and compare their communication behaviors. The findings from these interviews reveal clear generational differences, where Generation X strategically uses humor and openness to reduce power distance and build trust. In contrast, Generation Y adopts a contextual defensive approach, establishing professional boundaries to maintain efficiency and navigate communication “noise.” Meanwhile, Generation Z demonstrates logical adaptation through psychological safety mechanisms, such as sensitivity to criticism and withdrawal, to manage their ‘face’ when socializing within organizational hierarchies. These insights can help organizations develop more thoughtful communication strategies that support cross-generational collaboration and inclusivity.*

***Keywords: Interpersonal Communication, Communication Style, Intergenerational Communication***