



Strategi Edukatif Berbasis Infografis Dalam Meningkatkan Komunikasi Antar Generasi: Studi Pada Karyawan Bosowa Transportation

Andi Nasrawati Hamid¹, Rahmawati Syam², Halima Sukri³, Muhammad Farras Adhwa⁴

¹²³⁴ Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar

¹andi.nasrawati@unm.ac.id, ²rahmawatysyam@unm.ac.id, ³halimasukriarifin@gmail.com, ⁴farrasadhwa02@gmail.com

Abstrak

Keberagaman generasi dalam lingkungan kerja merupakan kondisi yang tidak terpisahkan dari organisasi modern, termasuk di sektor jasa transportasi. Perbedaan karakteristik, pengalaman kerja, serta gaya komunikasi antar generasi berpotensi menimbulkan miskomunikasi apabila tidak dikelola dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman karyawan Bosowa Transportation mengenai komunikasi lintas generasi melalui psikoedukasi *non-training* berbasis infografis. Metode yang digunakan diawali dengan need assessment melalui kuesioner dan wawancara untuk mengidentifikasi permasalahan utama yang dihadapi karyawan. Intervensi diberikan dalam bentuk poster infografis bertema "*Connect Beyond Age: Cara Berkomunikasi Lintas Generasi*", yang dilaksanakan di unit bisnis Oto Klinik, Oto Rental, dan Taksi Bosowa. Untuk mengukur efektivitas intervensi, dilakukan *pre-test* dan *post-test* menggunakan pertanyaan terbuka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum intervensi, sebagian besar karyawan belum memahami konsep komunikasi lintas generasi secara menyeluruh. Setelah diberikan intervensi berupa psikoedukasi *non training*, terjadi peningkatan pemahaman karyawan terkait perbedaan gaya komunikasi antar generasi, hambatan yang sering muncul, serta strategi komunikasi efektif yang dapat diterapkan di lingkungan kerja. Dengan demikian, psikoedukasi berbasis infografis terbukti efektif sebagai media edukatif dalam meningkatkan kualitas komunikasi lintas generasi dan mendukung terciptanya interaksi kerja yang lebih harmonis di Bosowa Transportation.

Kata Kunci: Strategi Edukatif, Infografis, Komunikasi Antar Generasi, Karyawan.

PENDAHULUAN

Bosowa Transportation merupakan salah satu grup bisnis perusahaan di bawah naungan Bosowa yang bergerak di bidang jasa transportasi dan logistik. Bosowa Transportation memiliki beberapa unit bisnis meliputi jasa Trucking, bongkar muat kapal, shipping agency, passenger car, dan service kendaraan. Bosowa Transportation merupakan gabungan dari beberapa unit bisnis yang telah lebih dulu berdiri Transformasi dari unit-unit terpisah menjadi satu entitas yang solid membuat Bosowa Transportation memiliki struktur organisasi yang kaya akan keberagaman. Perubahan ini turut membawa dampak pada komposisi tenaga kerja, di mana terdapat karyawan dari berbagai generasi mulai dari generasi senior yang telah lama bekerja sejak perusahaan masih terbagi, hingga generasi muda yang bergabung setelah proses merger dilakukan.

Dalam dinamika organisasi modern, keberagaman usia dan pengalaman kerja menjadi fenomena yang tidak dapat dihindari. Perusahaan yang relatif baru atau yang memiliki komposisi karyawan muda sering kali bekerja berdampingan dengan karyawan yang lebih tua dan memiliki pengalaman kerja lebih panjang. Perbedaan tersebut berpengaruh terhadap gaya komunikasi, nilai-nilai kerja, serta ekspektasi dalam menjalankan tugas sehari-hari. Hidayat dan Nurbiantoro (2020) menyatakan bahwa perbedaan antar generasi dalam lingkungan kerja dapat memengaruhi efektivitas interaksi dan kolaborasi apabila tidak dikelola dengan baik.

Karyawan yang lebih tua umumnya memiliki pengalaman praktis, pengetahuan mendalam, serta pola kerja yang telah terbentuk. Berdasarkan Suari, Apriada dan Putra (2024) Karyawan yang memiliki usia lebih tua umumnya kurang memiliki kemampuan dan keahlian dalam bidang teknologi yang digunakan untuk menyusun laporan keuangan. Sebaliknya, karyawan yang lebih muda cenderung membawa inovasi, fleksibilitas, dan pemanfaatan teknologi yang lebih tinggi. Perbedaan ini dapat menjadi kekuatan organisasi apabila terjadi aliran informasi yang seimbang, namun juga berpotensi menimbulkan miskomunikasi. Penelitian oleh Jannah, Ritonga dan Farhan (2023) menunjukkan bahwa miskomunikasi antar generasi dapat menghambat efektivitas kerja tim, mengurangi kenyamanan kerja, serta memperlambat pencapaian tujuan organisasi.

Menurut *Communication Accommodation Theory* (Giles, 2016), miskomunikasi terjadi ketika dua pihak tidak mampu menyesuaikan (*accommodate*) gaya komunikasi satu sama lain. Selain itu, *Knowledge Gap Theory* menyatakan bahwa perbedaan tingkat pengalaman menciptakan jarak pemahaman, di mana informasi yang dianggap jelas oleh karyawan berpengalaman belum tentu mudah dipahami oleh karyawan baru (Tichenor, dalam Lind et al., 2019). Hal ini sejalan dengan pengambilan data awal yang telah peneliti lakukan kepada karyawan di beberapa unit bisnis Bosowa Transportation yaitu Oto Klinik, Oto Rental, dan Taksi Bosowa. Hasil dari wawancara tersebut beberapa karyawan junior mengatakan sulit melakukan kerja sama dengan karyawan senior, di karenakan sering terjadi miskomunikasi disebabkan oleh beberapa hal yaitu karena perbedaan generasi yang menyebabkan perbedaan gaya komunikasi dan lama waktu bekerja.

Berdasarkan kondisi dan teori yang telah dijelaskan diatas maka diselenggarakanlah Psikoedukasi non-training yang mencakup materi terkait cara berkomunikasi yang baik dengan saling memahami cara berkomunikasi masing-masing generasi, hambatan apa saja yang biasa terjadi serta tips membangun komunikasi efektif berdasarkan teori Laswell. Tujuan dari Psikoedukasi ini untuk meningkatkan pemahaman karyawan tentang komunikasi lintas generasi melalui edukasi berbasis infografis.

METODE

Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di unit bisnis bosowa transportasi yaitu di unit bisnis Oto Klinik, Oto Rental, dan taksi bosowa. Pengambilan data awal dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner dan wawancara. Menurut Santoso (2019), *need assessment* merupakan proses pengambilan keputusan yang dilakukan sebelumnya. Berdasarkan hasil dari data awal dan wawancara tersebut peneliti mengidentifikasi bahwa karyawan Bosowa Transportasi memerlukan intervensi berupa psikoedukasi yang membahas komunikasi lintas generasi

Tahapan Pengumpulan Data

Tahapan awal yang dilakukan peneliti yaitu dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan Bosowa Transportation Khususnya di Unit bisnis Oto Klinik, Oto Rental, dan taksi bosowa. Menurut Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden. Proses penyebaran kuesioner dilakukan secara online melalui media *WhatsApp*. Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner tersebut ditemukan untuk permasalahan yang paling tinggi yaitu komunikasi.

Setelah melakukan penyebaran kuesioner peneliti kemudian kembali turun untuk melakukan wawancara untuk memvalidasi terkait permasalahan komunikasi yang terjadi dan komunikasi seperti apa yang dimaksud. Wawancara menurut Sugiyono (2020) adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tatap muka dan dialog antara pewawancara dan informan atau responden.

Tahapan Pelaksanaan

Setelah mengumpulkan data dan memvalidasi kebenaran data tersebut maka diangkatlah tema *Connect Beyond Age: Cara Berkomunikasi Lintas Generasi*, dengan membuat psikoedukasi melalui infografis. Adapun tujuan dilakukan kegiatan tersebut yaitu untuk meningkatkan pemahaman karyawan Bosowa Transportation tentang cara berkomunikasi lintas generasi dengan memperhatikan beberapa hal diantaranya yaitu masalah apa saja yang sering terjadi, memberikan solusi dengan teori Laswell, dan memilih saluran-saluran yang tepat untuk berkomunikasi. Untuk mengetahui efektivitas dari psikoedukasi maka diberikan *pre-test* untuk mengukur tingkat pemahaman karyawan mengenai komunikasi lintas generasi sebelum intervensi, dilanjutkan dengan pemberian materi melalui metode ceramah, dan diakhiri dengan *post-test* untuk mengevaluasi perubahan yang terjadi setelah intervensi.

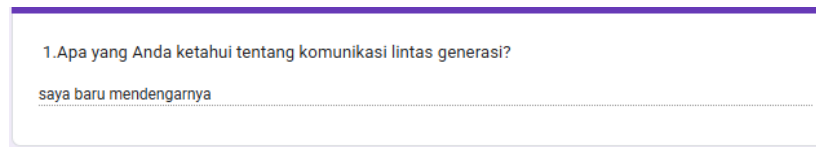
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan psikoedukasi *non training* dilakukan dengan memberikan intervensi melalui media Poster yang berisi materi yang menjelaskan terkait dengan komunikasi efektif lintas generasi dengan judul "*Connect Beyond Age: Cara Berkomunikasi Lintas Generasi*". Pemasangan Poster dilakukan pada tanggal Kamis, 11 Desember 2025 di unit bisnis Bosowa Taksi, Oto rental dan Oto Klinik, Poster dipasang di lokasi yang mudah dijangkau dan dilihat oleh karyawan dari 3 unit bisnis tersebut. Berdasarkan Siregar, Harahap dan Aidha (Dalam Kumalasari, Anggraini, Mentari dan Santoso, 2023) Poster adalah media yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan disajikan dengan kombinasi visual yang jelas dan menarik perhatian bertujuan mempengaruhi individu atau kelompok agar tertarik pada informasi yang disampaikan

Pada tahap awal pelaksanaan kegiatan dilakukan *pre-test* melalui *Google Form* yang terdiri 5 pertanyaan terbuka. Berdasarkan Adri (2020) *Pre-test* bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat pengetahuan awal peserta terkait topik yang akan disampaikan. Adapun jawaban responden sebagai berikut :

- Apa yang Anda ketahui tentang komunikasi lintas generasi?
 - : "*Saya baru Mendengarnya*" (Responden Inisial LL)
 - "*Berbeda caranya dalam berkomunikasi*" (Responden Inisial QD)

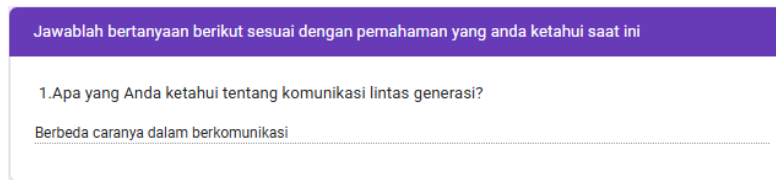
- . Menurut Anda, apa saja perbedaan cara berkomunikasi antara karyawan muda dan karyawan senior?
: “di kantor saya, komunikasi yang dilakukan oleh karyawan senior dan muda tidak berbeda, baik karyawan senior ataupun muda, mereka sama berkomunikasi seperti layaknya sesama karyawan” (Responden Inisial LL)



1. Apa yang Anda ketahui tentang komunikasi lintas generasi?

saya baru mendengarnya

Gambar 1. Lampiran Jawaban Google Form Pre test Inisial LL.

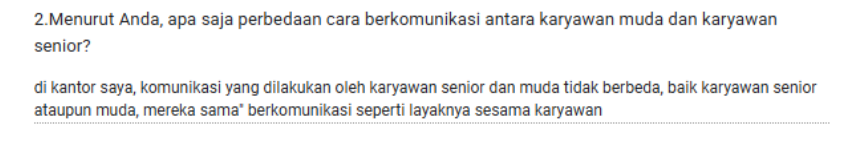


Jawablah pertanyaan berikut sesuai dengan pemahaman yang anda ketahui saat ini

1. Apa yang Anda ketahui tentang komunikasi lintas generasi?

Berbeda caranya dalam berkomunikasi

Gambar 2. Lampiran Jawaban Google Form Post test Inisial QD.



2. Menurut Anda, apa saja perbedaan cara berkomunikasi antara karyawan muda dan karyawan senior?

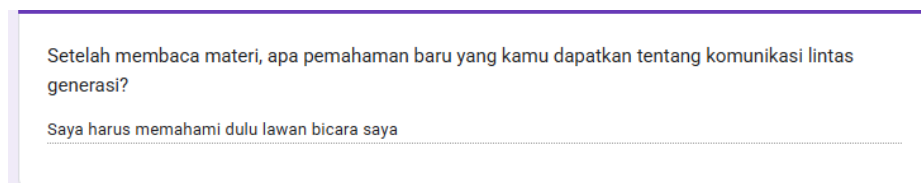
di kantor saya, komunikasi yang dilakukan oleh karyawan senior dan muda tidak berbeda, baik karyawan senior ataupun muda, mereka sama berkomunikasi seperti layaknya sesama karyawan

Gambar 3. Lampiran Jawaban Google Form Post test Inisial LL.

Hasil pre-test menunjukkan bahwa responden masih membutuhkan tambahan informasi dan pemahaman mengenai komunikasi lintas generasi. Sebagian responden belum sepenuhnya memahami konsep dasar komunikasi lintas generasi, khususnya mengenai perbedaan karakteristik antar generasi, tujuan komunikasi yang efektif, serta penerapan strategi komunikasi lintas generasi dalam konteks pekerjaan sehari-hari.

Setelah itu tahapan intervensi diberikan dengan menggunakan Infografis. Infografis yang disajikan berisi tentang materi tentang komunikasi lintas generasi. Setelah Intervensi diberikan adapun langkah atau tahapan yang dilakukan dengan memberikan *Post test*. Tujuan *Post test* adalah untuk mengetahui pengetahuan pemahaman responden terkait dengan topik yang disajikan dan hasil dari *Pre test* akan dibandingkan dengan sebelum dan sesudah diberikan intervensi (Matiwijere, 2022). Adapun jawaban *Post test* yang diberikan responden setelah melihat infografis :

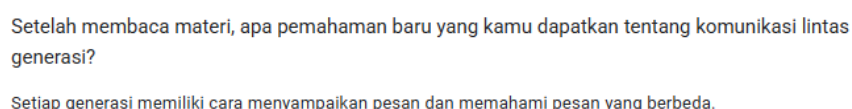
- Setelah membaca materi, apa pemahaman baru yang kamu dapatkan tentang komunikasi lintas generasi?
: “ Saya harus memahami dulu lawan bicara saya” (Responden Inisial QD)
“ Setiap generasi memiliki cara menyampaikan pesan dan memahami pesan yang berbeda” (Responden Inisial LL)



Setelah membaca materi, apa pemahaman baru yang kamu dapatkan tentang komunikasi lintas generasi?

Saya harus memahami dulu lawan bicara saya

Gambar 4. Lampiran Jawaban Google Form Post test Inisial QD.



Setelah membaca materi, apa pemahaman baru yang kamu dapatkan tentang komunikasi lintas generasi?

Setiap generasi memiliki cara menyampaikan pesan dan memahami pesan yang berbeda.

Gambar 5. Lampiran Jawaban Google Form Post test Inisial LL.

Berdasarkan hasil *Post Test* ditemukan bahwa psikoedukasi dalam bentuk infografis Poster mengenai komunikasi lintas generasi mampu meningkatkan pemahaman karyawan terkait perbedaan gaya komunikasi antar generasi,

hambatan yang umum terjadi, serta strategi komunikasi efektif yang dapat diterapkan di lingkungan kerja. Efektivitas psikoedukasi terlihat dari meningkatnya kesadaran peserta mengenai pentingnya menyesuaikan media komunikasi, memahami karakteristik lawan bicara, serta penerapan langkah-langkah komunikasi efektif sesuai teori Laswell. Perubahan pengetahuan ini menunjukkan bahwa infografis yang disajikan berhasil membantu karyawan memahami cara membangun komunikasi yang lebih harmonis dan minim miskomunikasi di tempat kerja. Selain itu, hasil evaluasi juga mengindikasikan bahwa beberapa karyawan yang sebelumnya kurang memahami konsep komunikasi lintas generasi menjadi lebih mampu mengidentifikasi perbedaan antar generasi dan menyesuaikan gaya komunikasi mereka sesuai konteks, sehingga psikoedukasi ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas interaksi di lingkungan kerja.



Gambar 6. Rancangan Infografis.



Gambar 7. Dokumentasi Karyawan

KESIMPULAN

Program psikoedukasi berbasis infografis berhasil meningkatkan pemahaman karyawan Bosowa Transportation tentang komunikasi lintas generasi. Melalui penyajian materi yang ringkas, visual, dan mudah dipahami, karyawan menjadi lebih menyadari perbedaan gaya komunikasi antar generasi, hambatan yang sering terjadi, serta cara menyesuaikan komunikasi yang lebih efektif. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman setelah intervensi, sehingga penggunaan infografis dinilai efektif dalam membantu menciptakan komunikasi yang lebih harmonis di lingkungan kerja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan rasa terima kasih yang mendalam kepada Bosowa Transportation atas kesempatan yang diberikan untuk melaksanakan kegiatan psikoedukasi. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh pihak yang telah berperan dalam mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan ini, termasuk para mentor yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan selama proses kegiatan berlangsung. Selain itu, penghargaan turut disampaikan kepada Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) atas masukan dan saran yang berharga dalam pelaksanaan kegiatan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan BKP Magang atas kerja sama yang terjalin dengan baik, serta kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam kegiatan ini. Penulis berharap segala bentuk dukungan dan bantuan yang diberikan memperoleh balasan yang setimpal.

DAFTAR PUSTAKA

- Adri, R. F. (2020). Pengaruh pre-test terhadap tingkat pemahaman mahasiswa program studi ilmu politik pada mata kuliah ilmu alamiah dasar. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 14(1).
- Giles, H. (2016). *Communication accommodation theory: Negotiating personal relationships and social identities across contexts*. Cambridge University Press.
- Hidayat, F., & Nurbiantoro, R. (2020). Perbedaan antar generasi dalam lingkungan kerja dan pengaruhnya terhadap efektivitas interaksi serta kolaborasi. *Jurnal Manajemen & Organisasi*, 12(3), 45–58.
- Jannah, M., Ritonga, N. D. A., & Farhan, M. (2023). Tantangan komunikasi antar-generasi dalam lingkungan kerja organisasi modern. *SABER : Jurnal Teknik Informatika, Sains dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 70–81. <https://doi.org/10.59841/saber.v2i1.648>
- Kumalasari, N., Anggraini, N. S., Mentari, S., & Santoso, S. (2023). Edukasi tentang motivasi kerja dan budaya organisasi melalui media poster kepada karyawan kantor berita online X di Surakarta. *Jurnal Pelayanan dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(4), 207–217
- Lind, F., & Boomgaarden, H. G. (2019). What we do and don't know: A meta-analysis of the knowledge gap hypothesis. *Annals of the International Communication Association*, 43(3), 210-224.
- Mawitjere, I. (2022). Peningkatan Penguasaan Kanou Hyougen Melalui Media Video Animasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(1), 776-782.
- Suari, N. P. N. D. P., Apriada, K., & Putra, I. G. C. (2024). Pengaruh Usia, Pengalaman Kerja, Pelatihan, Pengawasan, Dan Kompleksitas Tugas Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Kota Denpasar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 6(2), 556-569.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta