



JURNAL LINGUISTIK Vol. 23 (1) Jun 2019 (058-069)

Bahasa Media Sosial Hari ini Memisahkan Generasi X dan Y

¹Zaitul Azma Zainon Hamzah, ²Kamariah Kamarudin,
³Pabiyah Toklubok@Hajimaming & ⁴Nor Azuwan Yaakob

¹zazh@upm.edu.my, ²kkamaria@upm.edu.my,
³pabiyah@upm.edu.my, ⁴azuwan@upm.edu.my

*Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi,
Universiti Putra Malaysia*

Diterima : 26 April 2019
Received
Diterima untuk diterbitkan : 13 Jun 2019
Accepted
Diterbitkan dalam talian : 30 Jun 2019
Published online

—

Abstrak

Penggunaan bahasa media sosial dalam komunikasi hari ini dikatakan telah memisahkan Generasi X dan Y. Generasi X lebih tertarik menggunakan e-mel dan surat. Justeru Generasi X memperlihatkan penggunaan bahasa yang baik dari segi tatabahasa dan ejaan. Sebaliknya Generasi Y yang lebih cenderung berkomunikasi menggunakan teks mesej dan WhatsApp lebih cenderung menggunakan bahasa yang ringkas, bercampur aduk, bersifat peribadi dan adakalanya salah dari segi tatabahasa dan ejaan. Justeru, makalah ini dihasilkan untuk membincangkan sejauh manakah bahasa media sosial dikatakan memisahkan memisahkan Generasi X dan Y dalam komunikasi dan menjelaskan faktor yang menyebabkan jurang komunikasi antara Generasi Y dan X. Hasil kajian membuktikan bahawa penggunaan bahasa media sosial yang berbeza telah memisahkan Generasi X dan Y. Generasi X cenderung menggunakan metafora dan bahasa yang ada unsur humor, sebaliknya Generasi Y memperlihatkan penggunaan bahasa singkatan dan lambang emoji. Kecenderungan Generasi Y menggunakan bahasa media sosial dalam komunikasi lisan dan tulisan ini telah menimbulkan jurang dalam komunikasi antara Generasi Y dan X di institusi dan di tempat kerja. Jurang komunikasi antara Generasi Y dan X ini perlulah ditangani untuk merapatkan jurang komunikasi serta mengatasi masalah krisis identiti yang mungkin berlaku dalam kalangan generasi muda di tempat kerja.

Kata Kunci: Bahasa, Media Sosial, Jurang Komunikasi, Generasi X, Generasi Y

Social Media Language Separates Today Generation

Abstract

The use of social media language in today's communication is said to have split the Generation X and Y. Generation X is more interested in using e-mail and letters. Hence X Generation shows the use of good language in terms of grammar and spelling. On the other hand, Generation Y is more distinctly possible to communicate using text messages and WhatsApp, which are more likely simple, mixed, personal language and sometimes inaccurate in

terms of grammar and spelling. Thus, this paper is produced to discuss the extent to which the social media language is said to separate the generation of Generation X and Y in communication and explain the factors that cause the communication gap between Generation X and Y. The findings show the use of different social media languages separated the Generation X, and Y. Generation X tends to use the metaphorical element, satire and language with humorous elements, but Generation Y shows the use of abbreviated language, and emoji symbols. The trend of using social media language in oral and written communication among Y Generation has caused a communication gap between Generation Y and X in institutions and at the workplace. The communication gap between Generation Y and X should be addressed to bridge the communication gap as well as the problem of identity crisis that may occur among young people in the workplace.

Keywords: Language, Social Media, Communication Gap, Generation X, Generation Y

1. Pengenalan

Lima belas tahun lalu media sosial tidak lebih daripada satu trend interaksi yang baru muncul. Namun hari ini, sukar untuk mempercayai bahawa laman-laman seperti Facebook, *Twitter*, Instagram dan *WhatsApp* telah mengejutkan kita apabila menjadi saluran berinteraksi yang paling berkesan dalam kalangan komuniti dalam talian di Internet (netizen). Selain berinteraksi, netizen turut melibatkan diri dalam aktiviti-aktiviti di alam komuniti siber. Justeru, tanpa diduga, jumlah interaksi yang begitu banyak di media sosial kini menyediakan bahan penyelidikan untuk para penyelidik menyelidikinya secara ilmiah.

Media sosial ialah teknologi berasaskan komputer yang membantu dan memudahkan manusia berkongsi idea, pemikiran dan maklumat melalui pembinaan rangkaian maya dalam komuniti. Komputer, telefon bimbit atau peranti yang menggunakan teknologi ini menjadi bahagian penting dalam kehidupan seharian sebagai saluran komunikasi maya. Pendek kata, kemunculan teknologi digital ini telah membuka peluang baru yang signifikan sebagai saluran komunikasi (Buckingham, 2007) terutama dalam kalangan generasi muda. Generasi muda (fokus kepada Generasi Y) dapat menikmati tahap akses yang lebih selesa sebagai pengguna media sosial berbanding Generasi X. Tegasnya, dengan adanya kemudahan dalam komunikasi media sosial, kita mengharapkan komunikasi menjadi lebih mudah, rancak dan selesa. Namun hal ini tidak berlaku serancak yang dijangkakan kerana Generasi X tidak begitu berpeluang menikmati tahap akses sebagai pengguna media sosial untuk berinteraksi dengan rancak dalam talian. Malahan, bentuk interaksi mereka juga berbeza dengan Generasi Y. Perbezaan bentuk interaksi dan komunikasi ini telah menimbulkan jurang komunikasi antara generasi X dan Y (Zaitul Azma et.al, 2019). Jurang komunikasi ini seterusnya menimbulkan jurang generasi yang boleh menimbulkan konflik dalam kalangan generasi termasuk dalam kalangan pekerja di insitusi dan di tempat kerja.

2. Kajian Literatur

Sebenarnya, jurang generasi telah wujud sejak beberapa tahun kebelakangan ini dan telah menjadi lebih menonjol dalam masyarakat kita hari ini. Jurang generasi dianggap sebagai perbezaan antara pilihan peribadi, pendapat dan persepsi dalam kalangan generasi yang berbeza sehingga boleh menyebabkan konflik dan jurang antara ahli generasi, (Mehak Aggarwal et.al., 2017).

Istilah ‘Generasi’ merujuk kepada sekumpulan orang yang mempunyai sedikit atau hampir memiliki persamaan dari segi karakter, minat, bentuk bahasa yang digunakan dan mengalami peristiwa-peristiwa dalam dimensi sosial yang hampir sama dalam dekad waktu yang hampir sama berbanding tahun-tahun mereka dilahirkan. Menurut Sally Kane, (2014), Generasi X yang lahir di antara 1965 dan 1980,

memperlihatkan karakter yang dikatakan tidak suka menerima maklum balas yang kerap terhadap prestasi mereka. Majoriti Generasi X kini berusia di antara 39 - 54 tahun dan terdiri dalam kalangan pekerja ataupun majikan yang senior dan berpengalaman.

Generasi Y pula adalah mereka yang lahir di antara 1980 dan 1998 (Penny Loretto, 2014), yang kini berusia di antara 21- 38 tahun. Hari ini sebilangan Generasi Y masih belajar di kolej dan universiti. Walau bagaimanapun terdapat juga sebilangan daripada Generasi Y yang sudah hampir sedekad bekerja.

Generasi X dan Y ini sama-sama membesar dengan kemajuan ICT. Pendek kata kedua-duanya dianggap sebagai "generasi digital", namun mereka mempunyai karakter yang berbeza. Generasi X tidak suka menerima maklum balas yang kerap terhadap prestasi mereka, namun dari sudut lain, Generasi X menerima positif mengenai prospek pendidikan dan kerjaya yang disediakan melalui teknologi baharu. Manakala Generasi Y didapati tidak pandai berkomunikasi dan sukar menerima kritikan (Susan M. Heathfield, 2014). Lantaran itu ada dalam kalangan majikan yang berasa bimbang akan aspek negatif teknologi dan Internet ini akan menghakis kemahiran interaksi sosial dalam kalangan generasi muda (Lievrouw, L. A., & Livingstone, S., 2002).

Pernyataan Masalah

Kekurangan aktiviti komunikasi di antara generasi muda dengan generasi yang lebih tua sehingga boleh menjejaskan aktiviti sehari-hari (Buckingham, D., & Willett, R., 2013). Pendek kata, kekurangan komunikasi merupakan salah satu sebab utama terjadinya jurang generasi, (Mehak Aggarwal et.al., 2017)

Sebenarnya, masalah jurang komunikasi dan jurang generasi antara generasi X dan Y ini telah menerima pelbagai liputan dalam tahun kebelakangan ini, (Fox, 2018). Masalah ini dikatakan berpunca daripada tingkah laku, penggunaan bahasa yang berbeza, dan sebagainya.

Selain itu perkembangan pesat teknologi digital telah membentuk sempadan pemisah antara generasi muda (Generasi Y) dengan generasi senior (Generasi X). Namun kajian terhadap aspek bahasa media sosial yang menyumbang kepada terjadinya jurang komunikasi dalam kalangan generasi (Anick Tolbize, 2008) masih terbatas. Sebenarnya, kini dianggarkan bahawa hampir 70 peratus usaha komunikasi tidak difahami olehnya penerimanya.

Jurang komunikasi dikatakan terjadi apabila makna yang dimaksudkan oleh penutur atau pengirim tidak difahami oleh penerima lalu komunikasi tergendala, (Zaitul Azma Zainon Hamzah, 2018). Terdapat beberapa sebab terjadinya jurang komunikasi. Antaranya disebabkan oleh kemajuan teknologi digital, masalah peribadi dan keperibadian seseorang, perbezaan budaya (Naomi Karten, 2013), komunikasi bersemuka yang semakin kurang dilakukan dan bentuk komunikasi peribadi vs komunikasi di tempat kerja yang tidak dibezakan, (Jessica Yabrow, 2014). Dalam pada itu, perbezaan nilai dan budaya hormat, perbezaan karakter, perbezaan minat dan perbezaan bentuk bahasa yang digunakan dalam komunikasi antara Generasi X dan Y juga didapati boleh menimbulkan jurang komunikasi (Zaitul Azma Zainon Hamzah, 2018).

Bertitik tolak daripada permasalahan ini, makalah ini dihasilkan dengan tujuan untuk membincangkan sejauh mana bahasa media sosial dikatakan memisahkan Generasi X dan Y dalam komunikasi dan menjelaskan faktor yang menyebabkan jurang komunikasi antara Generasi Y dan X.

3. Metodologi

Penyelidikan ini menggunakan kaedah temu bual dan kaji selidik untuk mengumpul data di institusi dan di tempat kerja. Manakala kaedah kepustakaan digunakan untuk mengakses bukti-bukti daripada teks dan dokumen bagi menentukan bahasa media sosial yang menimbulkan jurang komunikasi antara Generasi X dan Y.

Sebanyak 100 orang responden kaji selidik dipilih menggunakan teknik persampelan bertujuan kerana teknik ini adalah asas kepada kualiti data yang dikumpulkan. Dengan itu, kebolehpercayaan dan kecekapan pemberi maklumat dapat dipastikan, (D.C. Tongco, 2007). Taburan responden kaji selidik adalah seperti dalam Jadual 1 dan 2.

Jadual 1: Taburan Responden Kaji Selidik

Generasi	Kekerapan	Peratus (%)
Generasi X	69	69.0
Generasi Y	31	31.0
Jumlah	100	100.0

Lokasi	Kekerapan	Peratus (%)
Kolej Vokasional Gombak	39	39.0
Majlis Perbandaran Kuala Kangsar	31	31.0
Fakulti Perubatan UIAMK	30	30.0
Jumlah	100	100.0

Sementara itu, sebanyak 46 orang responden dipilih sebagai responden temu bual atas persetujuan dan kesediaan mereka untuk ditemu bual. Taburan responden adalah seperti berikut:

Jadual 2: Taburan Responden Temu bual

Generasi	Kekerapan	Peratus (%)
Generasi X	13	28.3
Generasi Y	33	71.7
Jumlah	46	100.0

Lokasi	Kekerapan	Peratus (%)
Kolej Vokasional Gombak	20	43.5
Majlis Perbandaran Kuala Kangsar	13	28.3
Fakulti Perubatan UIAMK	13	28.3
Jumlah	46	100.0

Temu bual dijalankan secara individu dan juga secara berkumpulan tertakluk pada masa dan waktu lapang responden. Hasil temu bual direkodkan menggunakan perakam dan ditranskrip dalam Words. Data

temu bual kemudiannya dianalisis secara kualitatif menggunakan pendekatan pragmatik bagi membantu pendengar menginterpretasi makna yang ingin disampaikan oleh penutur, (Aminuddin Saimon & Zaitul Azma Zainon Hamzah, 2016).

4. Dapatan Kajian dan Perbincangan

Hasil kajian mendapati bahawa penggunaan bahasa media sosial telah memisahkan generasi X dan Y. Hal ini dibuktikan apabila sebanyak 81% responden bersetuju bahasa penggunaan bahasa yang berbeza oleh Generasi X dan Y menjadi salah satu faktor terjadinya jurang komunikasi antara Generasi X dan Generasi Y.

Generasi X cenderung menggunakan bahasa yang formal dalam komunikasi bersemuka (85%) serta memperlihatkan penggunaan bahasa yang baik dari segi tatabahasa dan ejaan (81%). Selain itu, Generasi X cenderung menggunakan bahasa yang hormat dan santun dalam interaksi bersemuka (77%), serta bahasa yang ada unsur kiasan, sindiran dan yang ada unsur humor,(66%).

Jadual 3: Perbezaan penggunaan bahasa dalam komunikasi antara Generasi X dan Y

Bil	Bahasa Generasi X	Frekuensi	Peratus
1.	Generasi X cenderung menggunakan bahasa yang formal dalam komunikasi bersemuka	85	85
2.	Generasi X memperlihatkan penggunaan bahasa yang baik dari segi tatabahasa dan ejaan.	81	81
3.	Generasi X mengguna bahasa yang hormat dan santun dalam interaksi bersemuka	77	77
4.	Mengguna bahasa yang sesuai mengikut situasi formal dan tidak formal	74	74
5.	menggunakan bahasa yang ada unsur kiasan, sindiran, dan bahasa yang ada unsur humor.	66	66
6.	Kurang menggunakan bahasa yang eksklusif dan singkatan dalam komunikasi dan interaksi bersemuka	65	65

Bil	Bahasa Generasi Y	Frekuensi	Peratus
1.	mengguna bahasa singkatan dalam mesej segera dalam ruang sembang/ chat	87	87
2.	mengguna bahasa digital yang interaktif	86	86
3.	menggunakan bahasa berbentuk aktiviti simbolik/ lambang emoji WhatsApp	80	80
4.	mengguna bahasa komunikasi dalam talian yang tidak mengikut struktur dan tidak lengkap	69	69
5.	mengguna bahasa yang ada unsur rahsia sebagai satu interaksi terselindung	67	67
6.	mengguna bahasa yang kasar, ada unsur 'menyerang' atau unsur buli	58	58

Sementara itu, Generasi Y pula dikatakan lebih tertarik berkomunikasi menggunakan mesej segera dalam ruang sembang (87%), bahasa digital yang interaktif (86%), dan bahasa berbentuk aktiviti simbolik serta lambang emoji dalam WhatsApp (80%). Dalam pada itu, Generasi Y juga didapati lebih tertarik menggunakan bahasa komunikasi dalam talian yang tidak mengikut struktur dan tidak lengkap (69%) bahasa yang ada unsur rahsia sebagai satu interaksi terselindung (67%) dan bahasa yang kasar, ada unsur ‘menyerang’ atau unsur buli (58%).

Selain perbezaan bahasa, hasil kaji selidik juga mendapati bahawa perbezaan karakter juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya jurang komunikasi antara Generasi X dan Generasi Y. Hal ini terbukti apabila 29 responden (63%) berpendapat perilaku seseorang yang tidak menuturkan kata-kata yang sesuai pada masa yang sesuai menjadi salah satu penyebab berlakunya jurang komunikasi antara Generasi X dengan Generasi Y. Hasil temu bual juga mendapati sebanyak 36 responden (78%) yang bersetuju bahawa sikap sesetengah Generasi X dan Y yang tidak bersedia untuk mendengar pendapat atau cadangan orang lain terutama daripada majikan dan rakan sejawat boleh menyebabkan jurang komunikasi dan generasi di tempat kerja.

4.1 Punca Jurang Komunikasi

Akibat daripada perbezaan bahasa antara Generasi X dan Y ini telah menimbulkan jurang komunikasi. Jurang komunikasi yang semakin melebar bertindak memisahkan Generasi X dan Y dalam komunikasi lisan dan penulisan. Pelbagai maklum balas telah diberikan oleh mereka yang ditemu bual terhadap soalan, iaitu “Adakah benar bahasa media sosial memisahkan Generasi?” dan “Apakah faktor yang menyebabkan jurang komunikasi antara Generasi Y dan X?”.

Sebanyak 40 (86%) orang responden Generasi X yang menjawab ‘ya’ kepada soalan, “Adakah benar bahasa memisahkan Generasi?”. Antara punca yang diberikan oleh mereka ialah “..Kami menghadapi masalah dalam memahami bahasa yang ada unsur rahsia dan singkatan dalam interaksi generasi muda” dan ... “kami juga menghadapi masalah untuk memahami bahasa komunikasi digital (38 orang, 82.6%)

RTB : Kami menghadapi **masalah dalam memahami bahasa** yang ada unsur **rahsia dan**
GX **singkatan** dalam interaksi generasi muda (36 orang, 78%).

RTB : Kami pula menghadapi **masalah** untuk **memahami bahasa komunikasi digital** (38
GX orang, 82.6%)

Sementara itu maklum balas yang diberikan oleh mereka yang ditemu bual dalam kalangan Generasi Y pula banyak menyentuh tentang masalah berkomunikasi. Sebanyak 29 (63%) orang responden yang memaklumkan bahawa mereka “lebih selesa berkomunikasi dengan rakan sebaya kerana komunikasi dalam kalangan kami dapat disatukan dengan amalan kehidupan kami”. Maklum balas seterusnya ialah “mereka menghadapi masalah berkomunikasi dengan Generasi yang lebih tua kerana kami “lebih banyak menggunakan teknologi ICT, oleh itu kami kurang menggunakan bahasa pertuturan (39 orang, 84.7%). Selain itu, kami menghadapi masalah komunikasi kerana kami kurang kemahiran berkomunikasi secara bersemuka. Disebabkan fenomena perbezaan bahasa yang memisahkan Generasi X dan Y ini, ada yang berharap majikan mereka dalam kalangan generasi X cepat bersara agar mereka selesa bekerja. Hal ini diungkapkan oleh 37 orang (80.4%) responden iaitu “.....apabila kebanyakan ketua kita yang umur dalam 55 ini bersara, kan. Baru kurang sikit stress. Kalau tidak semua yang kita buat ada saja yang tak kena”

- RTB : Kami lebih selesa berkomunikasi dengan rakan sebaya kerana komunikasi dalam kalangan kami dapat disatukan dengan amalan kehidupan kami (29, 63%)
GY
- RTB : Kami menghadapi masalah berkomunikasi dengan Generasi yang lebih tua kerana kami lebih suka belajar melalui kursus-kursus dalam talian. Malahan lebih banyak menggunakan teknologi ICT untuk mendapatkan maklumat. Jadi kami kurang menggunakan bahasa pertuturan (39 orang, 84.7%). Justeru kami menghadapi masalah komunikasi kerana kami kurang kemahiran berkomunikasi secara bersemuka.
GY
- RTB : Kita kena tunggu 5 tahun lagi...apabila kebanyakan ketua kita yang umur dalam 55 ini bersara, kan. Baru kurang sikit stress. Kalau tidak semua yang kita buat ada saja yang tak kena (37 orang, 80.4%)
GY

Seterusnya, apabila ditanya persoalan “sejauh mana bahasa media sosial dikatakan memisahkan Generasi X dan Y?, hasil temu bual mendapati 38 (83%) responden bersetuju bahawa bahasa media sosial yang digunakan dalam komunikasi boleh ‘memisahkan generasi’ apabila Generasi Y yang cenderung menggunakan bahasa digital dalam komunikasi memperlihatkan bahasa yang bercampur aduk malah lebih mirip kepada bahasa pasar. Hal ini tidak sesuai digunakan dalam konteks formal. Sementara itu, menurut 19 RTB, “bahasa Generasi Y berbeza dalam aspek morfologi dan sintaksis... dan bentuk bahasa sedemikian adalah ditentukan oleh persekitaran sosial mereka sendiri”. Namun, menurut pandangan 19 RTB, “tatabahasa Generasi Y yang bercampur aduk ini tidak boleh disalahkan teknologi digital sekiranya bahasa yang mereka pelajari dapat digunakan sesuai dengan konteks dan situasinya”. Malahan sebanyak 25 RTB yang menyatakan bahawa “...bahasa yang digunakan oleh Generasi Y adalah sepenuhnya ditentukan oleh mereka sendiri dan bergantung kepada tahap pembacaan seseorang. Hal ini dapat diuraikan berdasarkan contoh data yang berikut:

DC 1	Dulu always persoalkan benda yg jadi dalam hidup. Like "Kenapa mcm ni" "Why Allah tak pernah bg aku rasa bahagia" but now, semua ujian tu actually bagi kekuatan. Tanda Dia sayang. Alhamdulillah for always giving me what I needed instead of what I wanted.	DC 2	Boleh tak korang suggest kat aku rumah-rumah kebajikan/rumah anak yatim sekitar KL & Selangor dan Perak & Perlis & Kedah yang aktif buat aktiviti charity dengan mana mana NGO? Atau nak dm pun boleh. Nak reply pun boleh.
	 4  471  504 		 10  114  171 

Dalam DC1, didapati penutur dalam kalangan Generasi Y memperlihatkan penggunaan bahasa singkatan dan bahasa yang bercampur aduk antara bahasa Melayu dan bahasa Inggeris atau percampuran kod seperti dalam contoh yang berikut;

“Dulu always persoalkan benda yg jadi dalam hidup.....Alhamdulillah for always giving me what I needed instead of what I wanted”.

Dari sudut pragmatik, percampuran kod dalam perbualan di atas membawa fungsi dan makna interaksional yang berbeza, yang dapat dikaitkan dengan konteks sosial yang lebih luas berdasarkan pengalaman hidup yang dihadapi oleh penuturnya. Tegasnya, pencampuran kod ini memperlihatkan pengetahuan dan keupayaan sosial penutur kepada setiap pertemuan dan pengalaman. Lakuan berbahasa

sebegini memotivasi pragmatik tingkah laku yang membawa tafsiran sebagai "hangat" dan "mesra" oleh penuturnya dalam konteks yang berbeza. Malahan percampuran kod melibatkan kehidupan sosial yang benar-benar berlaku dan penuturnya memahami akan fenomena sosial "(Stroud, 1998)

Selain itu, pencampuran kod turut dilihat sebagai tanda keharmonian dalam kumpulannya, dan juga diandaikan bahawa semua pendengar atau pembacanya adalah dalam kumpulan dwibahasa agar mesej yang disampaikan mengguna percampuran kod dapat difahami. Malik (1994), Tegasnya, pencampuran kod digunakan untuk menunjukkan identiti dengan kumpulan, menyerlahkan perasaan penutur, untuk menangani khalayak yang berbeza dan untuk menarik perhatian. Bentuk bahasa sedemikian menepati karakter mereka yang lebih mementingkan cara baru dalam komunikasi, walaupun hal ini bertentangan dengan organisasi yang mempunyai set minda yang lebih tradisional (McKay, Hugh, 1997; Jo Jackson, 2014).

Seterusnya, ujaran “Alhamdulillah for *always giving me what I needed instead of what I wanted*”...menonjolkan kehendak tersurat dan tersirat Generasi Y yang masih memerlukan sokongan dan perhatian daripada orang lain. Lebih-lebih lagi karakter Generasi Y yang disifatkan sebagai individu yang yakin, bercita-cita tinggi, inovatif, kreatif, kepelbagaian, meminati kerja berpasukan (Zemke et al., 2000), optimis (Kersten, 2002), dan suka menerima perubahan (Jenkins, 2007), suka akan fleksibiliti (Martin, 2005) dan *multi-taskers* (*The National Oceanographic and Atmospheric Association Office of Diversity, 2006*). Sejalan dengan itu, perhatian, bimbingan dan sokongan yang diperlukan oleh mereka dizahirkan dalam ujaran, “*always giving me what I needed instead of what I wanted*”

Sementara itu, DC2 memperlihatkan pengetahuan Generasi Y yang berkomunikasi melangkaui sempadan geografi. Dunia digital membekalkan data geografi tanpa sempadan. Serentak dengan itu, kebanyakan Generasi Y membuka lebar ruang persahabatan mereka meliputi peringkat masyarakat, dalam negara dan luar negara. Mereka lebih bijak dan ramah berkomunikasi secara digital tetapi tidak pandai berkomunikasi secara formal dengan pihak pengurusan berbanding dengan generasi sebelum ini, (Penny Loretto, 2014). Kekurangan kemahiran berkomunikasi formal ini ada kaitannya dengan bentuk bahasa yang mereka selalu gunakan iaitu bahasa singkatan, kolokial dan bercampur seperti “ boleh tak korang suggest kat aku...”

4.2 Mengatasi Jurang Komunikasi

Setiap generasi perlu menghormati orang lain bagi mengurangkan jurang komunikasi antara generasi. Hal ini dipersetujui oleh 38 (83%) responden. Dalam pada itu, 41 responden (89%) menyatakan setiap pekerja dalam kalangan Generasi X dan Y harus dapat menerima pendapat yang berbeza dan bertentangan dengan pendapat mereka di tempat kerja serta bersedia menerima pendapat orang lain tanpa pertikaian. Hal ini dipersetujui oleh 42 responden (90%). Menurut responden “sikap bersedia menerima pendapat orang lain” membantu mereka menghasilkan perbincangan yang produktif dengan rakan-rakan walaupun berbeza usia dan pengalaman.

Menurut 27 responden yang ditemu bual, “...Generasi Y yang kurang pengalaman perlu mempunyai daya tahan untuk bekerjasama dengan Generasi X yang lebih pengalaman bagi mengelak berlakunya jurang komunikasi...” Manakala sebanyak 39 responden (85%) yang mencadangkan bahawa Generasi X yang lebih berpengalaman harus dapat mengelakkan perkara yang boleh menimbulkan perselisihan dan pergeseran secara bijaksana ketika berkomunikasi dengan Generasi Y.

Selanjutnya, 42 orang responden yang memberikan pendapat bahawa, “....Generasi Y harus bersedia untuk belajar dan meningkatkan kemahiran komunikasi dalam konteks formal. , ... kesediaan

menghindari kegagalan yang mungkin terjadi, dan dapat mengurangi ketegaran”.. Generasi X dengan Y juga akan dapat mencari fleksibiliti apabila berurusan sesama mereka (91%). Malahan “... Generasi X dan Y harus bersedia untuk menambahkan pengalaman dan pengetahuan semasa bagi meningkatkan kemahiran komunikatif agar dapat membincangkan topik-topik semasa dengan rasional.

Implikasi

Masyarakat dan bahasa tidak dapat dipisahkan. Tanpa bahasa manusia tidak dapat berhubung dan menyampaikan pemikiran mereka, (Kalthum Ibrahim, 2017). Justeru, untuk memastikan Generasi X dan Y tidak menghadapi masalah untuk berkomunikasi dalam era dunia digital ini, satu prinsip tingkah laku berbahasa (Zaitul Azma Zainon Hamzah, 2018)) perlu dibangunkan di institusi dan di tempat kerja. Tujuannya adalah untuk mewujudkan kesefahaman dan suasana harmoni dalam kalangan Generasi X dan Y, selain berusaha untuk menghindari jurang komunikasi dalam kalangan Generasi X dan Y, Prinsip ini menekankan perkara yang berikut:

a. Bahasa komunikasi sesuai mengikut konteks

Perbezaan bentuk bahasa didapati memisahkan generasi Generasi X dan Y. Dengan demikian, bahasa dan saluran berkomunikasi di tempat kerja harus sesuai dengan konteks dan situasi serta sesuai dengan penerima atau pendengar. Bahasa yang digunakan juga harus jelas dan tepat rujukannya. Penutur dan penerima perlu jadikan tujuan komunikasi sebagai ruang yang jelas untuk berkongsi idea. Sejajar dengan itu, penggunaan bahasa yang sesuai dapat mengatasi masalah jurang komunikasi dan krisis identiti.

b. Amalan Hormat dan Beretika.

Jurang komunikasi dapat diatasi melalui amalan hormat dan beretika dalam komunikasi dengan beralaskan kepercayaan dan norma masyarakat yang secara tidak langsung dapat memelihara amalan kesantunan dalam komunikasi menerusi bahasa yang digunakan. Selain itu, kepercayaan, amalan hormat dan beretika akan memperlihatkan nilai dan norma budaya dan keanggotaan ahli sesebuah organisasi dan masyarakat.

c. Kompromi terhadap perbezaan generasi

Sikap dan kepercayaan antara generasi X dan Y agak berbeza. Oleh itu, perlulah setiap orang memilih kaedah komunikasi yang sesuai untuk menyelesaikan masalah mereka. Berikan fokus pada tujuan komunikasi, bukannya perbezaan antara generasi. Buka peluang berdialog untuk berkongsi idea dan berikan maklum balas dengan baik. Elakkan kritikan secara langsung sebaliknya lebih bersikap kompromi, sabar dan fleksibiliti. Lebih penting lagi adalah bersedia untuk menyesuaikan diri dengan orang lain, dan bukannya bersikap keras hati dengan personaliti diri.

d. Penerimaan saluran komunikasi digital

Perubahan masa dan kemajuan teknologi komunikasi digital turut mempengaruhi sikap dan tingkah laku berbahasa. Buktinya Generasi Y didapati lebih suka berkomunikasi dengan lebih cepat dan berkesan melalui e-mel, rangkaian sosial atau teks mesej. Sehubungan dengan itu, kedua-dua generasi harus mengambil peluang untuk menjalinkan persefahaman yang lebih bererti untuk mengelakkan "pergeseran serta permusuhan generasi" di tempat kerja.

Setiap generasi mesti saling meningkatkan kecekapan berkomunikasi bersemuka dan komunikasi digital di peringkat institusi dan tempat kerja bagi merapatkan jurang komunikasi sekali gus bertindak sesuai dengan perubahan dunia secara global.

e. Perundingan sendiri /*Negotiate of self*

Proses perundingan identiti merujuk kepada satu set proses untuk setiap orang mendapatkan keseimbangan antara mencapai matlamat interaksi dan memenuhi matlamat yang berkaitan dengan identiti diri untuk perhubungan dalam sesebuah organisasi serta kesalinghubungan psikologi. Oleh itu, setiap orang perlu membuat penilaian diri untuk membolehkan diri bertindak sesuai dengan situasi. Selain itu, setiap orang perlu "melihat" pengalaman yang ada untuk menawarkan lebih banyak sokongan dan motivasi dalam kalangan mereka yang memerlukan. Dengan cara ini, bias dalam cara pemikiran dapat dielakkan bagi memastikan kelangsungan identiti sekali gus boleh membentuk tingkah laku berbahasa yang sesuai untuk diamalkan.

5. Kesimpulan

Bahasa media sosial didapati boleh memisahkan Generasi X dan Y dalam komunikasi. Antara faktor yang menyebabkan jurang komunikasi antara Generasi Y dan X ialah perbezaan bentuk bahasa yang digunakan oleh Generasi X dan Y dalam komunikasi di institusi dan di tempat kerja. Generasi Y didapati lebih suka berkomunikasi dengan lebih cepat dan berkesan melalui rangkaian sosial sedangkan Generasi X masih 'tradisional' walaupun sebahagian daripada mereka telah cuba belajar dan menyesuaikan diri dengan komputer dan menggunakan peranti teknologi di tempat kerja. Senada dengan itu, Generasi X dan Y perlu bijak dan mudah berubah dalam menghadapi perubahan demi kemajuan diri dan organisasi. Selanjutnya Jurang komunikasi antara Generasi Y dan X ini boleh ditangani berpanduan prinsip tingkah laku berbahasa (TLB). Apabila jurang komunikasi tidak melebar, jurang generasi juga akan dapat dirapatkan. Dengan demikian, kehendak Generasi Y seperti bimbingan, tunjuk ajar, bekerjasama dalam pasukan seharusnya dapat dilakukan seperti mana yang dizahirkan dalam ujaran, iaitu "*always giving me what I needed instead of what I wanted*" ("Sentiasa memberikan saya apa yang saya perlukan dan bukannya apa yang saya mahukan").

Penghargaan

Makalah ini merupakan sebahagian daripada hasil Penyelidikan Geran Putra (UPM) NO: PROJEK GP/2017/9560400.

Bibliografi

Aminnudin Saimon & Zaitul Azma Zainon Hamzah. (2016). Pentafsiran Makna dalam Ujaran Saling Memahami. *Jurnal Linguistik* Vol.20 (2) (033-041)

Anderson, S. (2016). How to bridge the workplace generation gap. Dimuat turun daripada <https://www.deseretnews.com/article/865660031/How-to-bridge-the-workplace-generation-gap.html> pada 15 Oktober 2018

Bruno Bettelheim, "The Problem of Generations," in *The Young Adult*, ed. Gerald D. Witter and Eugene M. Nuss (Illinois: Scott, Foresman and Company, 1969), p. 9.

- Buckingham, D. (2007) Media education goes digital: an introduction, *Learning, Media and Technology*, 32:2, 111-119, DOI: 10.1080/17439880701343006
- Buckingham, D., & Willett, R. (Eds.). (2013). *Digital generations: Children, young people, and the new media*. Routledge
- Choong Yong Heng and Rashad Yazdanifard. (2013). *International Journal of Economy, Management and Social Sciences*, 2(10) October 2013, Pages: 837-840
- Dave (2010) Different Generations Have Different Communication Styles and Different Tools. Retrieved from <http://techteachtoo.com/email/different-generations-have-different-communication-styles-and-different-tools/>
- Facer, K. (2003). Furlong Ruth; Sutherland, Rosamund: *Children and Computing in the Home*. London, New York. (RoutledgeFalmer)
- Fariza Md. Sham et al. (2018) Penggunaan Bahasa Melayu dalam Pengurusan dan Pentadbiran di Universiti Kebangsaan Malaysia. *GEMA Online® Journal of Language Studies* Volume 18(1), February 2018 <http://doi.org/10.17576/gema-2018-1801-11>
- Graham et al. (1993) The Interpersonal Communication Motives model . *Journal of Chemical Documentation* 41(2):172-186 DOI:
- Gilbert, Adam, 2018 <https://adamsgabbert.com/speaking-generational-language/>
- Jessica Yabrow . (2014) Effects of Social Media on Language. Muat turun pada 25 April 2019 dari <https://prezi.com/cx-p9zqjub1s/effects-of-social-media-on-language/>
- Joan Bybee (2015). *Language Change*. Cambridge University Press. pp. 10–11. [ISBN 9781107020160](#).
- John Lyons (1968). *Introduction to Theoretical Linguistics*. Cambridge University Press. pp. 42–44. [ISBN 9780521297752](#).
- Kalthum Ibrahim, (2017) Cerminan Jati diri Penuturnya dalam Dialek Negeri Sembilan. *Jurnal Linguistik* Vol.21 (1) (029-035)
- Lyle Campbell (2004). *Historical Linguistics: An Introduction*. MIT Press. pp. 3–. [ISBN 9780262532679](#).
- Lievrouw, L. A., & Livingstone, S. (Eds.). (2002). *Handbook of new media: Social shaping and consequences of ICTs*. Sage.
- Mehak Aggarwal et.al. (2017) Generation Gap: An Emerging Issue of Society. *International Journal of Engineering Technology Science and Research (IJETSR)*. Volume 4, Issue 9. ISSN 2394 – 3386.
- Naomi Karten. (2013) *Communication Gaps And How To Close Them*. Dorset House Publishing, New York,.
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art & practice of the learning organization*. New York: Doubleday.
- S. E. Baker & R. Edwards (2012) How many qualitative interviews is enough?. National Centre for Research Methods Review Paper. United Kingdom.
- Von Feilitzen, C., & Carlsson, U. (2000). *Children in the New Media Landscape: Games, Pornography, Perceptions. Children and Media Violence Yearbook, 2000*. UNESCO International Clearinghouse on Children and Violence on the Screen, Nordicom, Goteborg University, Box 713, SE 405 30 Goteborg, Sweden..

Zaitul Azma Zainon Hamzah. (2018). Bahasa Memisahkan Generasi dalam Komunikasi. Kertas kerja yang dibentangkan dalam Persidangan Antarabangsa Linguistik 2018 pada 13-15 November di Universiti kebangsaan Malaysia.

Zaitul Azma Zainon Hamzah et.al. (2019). Adakah Teknologi Digital Menghalang Kecekapan Berkomunikasi Antara Generasi?. Kertas kerja yang dibentangkan dalam Persidangan Antarabangsa Sains Sosial dan Kemanusiaan 2019 pada 24 dan 25 April di Kolej Universiti Islam Selangor.

Biodata Penulis

Zaitul Azma Zainon Hamzah, PhD

Pensyarah di Jabatan Bahasa Melayu, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, UPM. Bidang kepakaran ialah semantik dan pragmatik, Pendidikan Awal Kanak-kanak, Pengajaran Bahasa Melayu sebagai Bahasa Pertama dan Penelitian Kualitatif dalam kajian bahasa.

Kamariah Kamarudin, PhD

Bertugas sebagai pensyarah di Jabatan Bahasa Melayu dengan pengkhususan dalam bidang Kesusasteraan Melayu.

Pabiyah Toklubok@Hajimaming, Ph.D

Bertugas sebagai pensyarah di Jabatan Bahasa Asing dengan pengkhususan dalam bidang Kesusasteraan Bandingan Arab-Melayu.

Nor Azuwan Yaakob, PhD

Pensyarah dalam bidang Retorik Penulisan Kewartawanan Melayu dan Penerbitan di Jabatan Bahasa Melayu, Universiti Putra Malaysia.