

ADAKAH TEKNOLOGI DIGITAL MENGHALANG KECEKAPAN BERKOMUNIKASI ANTARA GENERASI?

Zaitul Azma Zainon Hamzah
zazh@upm.edu.my
Universiti Putra Malaysia

Kamariah Kamarudin
kamariah@upm.edu.my
Universiti Putra Malaysia

Pabiyah Toklubok@Hajimaming
pabiyah@upm.edu.my
Universiti Putra Malaysia

Nor Azuwan Yaakob
azuwan@upm.edu.my
Universiti Putra Malaysia

ABSTRAK

Perubahan masa dan kemajuan teknologi komunikasi digital turut mempengaruhi sikap dan tingkah laku berbahasa antara generasi sehingga boleh menimbulkan pergeseran atau jurang komunikasi di tempat kerja. Justeru, kajian ini dijalankan adalah untuk membincangkan sejauh manakah teknologi digital mempengaruhi tingkah laku berbahasa antara generasi dan menghuraikan langkah-langkah untuk merapatkan jurang komunikasi kesan daripada bahasa digital di antara generasi di tempat kerja. Kajian ini menggunakan kaedah temu bual dan tinjauan. Sebanyak 100 orang responden dipilih bagi mewakili setiap generasi. Data dianalisis beralaskan teori generasi dan pendekatan pragmatik. Hasil kajian mendapati jurang komunikasi yang di terjadi di tempat kerja adalah disebabkan oleh beberapa faktor seperti pengaruh bahasa digital, taraf pendidikan dan pangkat. Jurang komunikasi ini boleh dirapatkan dengan meningkatkan kecekapan berbahasa berdasarkan teori tingkah laku berbahasa Generasi (TLBG). Selain itu, setiap generasi perlu bijak menggunakan bahasa untuk berkomunikasi dan mesti saling meningkatkan kecekapan berkomunikasi di peringkat institusi dan tempat kerja bagi merapatkan jurang generasi sekali gus bertindak sesuai dengan perubahan dunia secara global.

Kata kunci: *teori tingkah laku berbahasa Generasi, Generasi X, Generasi Y, komunikasi, pragmatik.*

PENGENALAN

Perubahan masa dan kemajuan teknologi komunikasi digital turut mempengaruhi sikap dan tingkah laku berbahasa antara generasi sehingga boleh menimbulkan pergeseran atau jurang komunikasi di tempat kerja. Dalam masa yang sama, kemajuan dalam teknologi komunikasi

turut menyumbang kepada kemajuan dalam interaksi sosial. Namun disebabkan sikap generasi yang berbeza dan penggunaan teknologi digital dengan cara yang berbeza telah mencetuskan masalah dalam komunikasi terutama terutama dalam komunikasi antara Generasi X dan Y.

Generasi adalah kelompok individu yang dilahirkan dalam jangka waktu tertentu. Mereka telah mengalami situasi kehidupan yang sama, berkongsi pandangan dan sikap yang seakan-akan sama, dan boleh dibezakan karakter dari satu generasi ke satu generasi. Beberapa pengaruh generasi generik mudah dikenal pasti, iaitu dari segi peristiwa yang ditempuhi, kemajuan teknologi yang dihadapi, fesyen, keadaan ekonomi, pendidikan keibubapaan, perkembangan pendidikan dan persekitaran sosial. Malahan pengaruh latar belakang dan ciri generasi ini amat berkait rapat dalam pembangunan sosioekonomi sesebuah negara dari segi tenaga kerja dan kecekapan berkomunikasi di institusi dan tempat kerja.

Dari segi komunikasi, tidak ramai yang sedar bahawa gaya komunikasi antara generasi adalah berbeza secara meluas. Hal ini kerana generasi Baby Boomers terbiasa dengan komunikasi bersemuka dan menggunakan telefon. Walaupun Generasi X masih menggunakan kaedah tersebut, tetapi pada tahap yang lebih rendah kerana mereka sudah menggunakan e-mel untuk komunikasi dengan cekap di tempat kerja. Hari ini, Generasi Y dan Z atau Millennials yang mula menceburi alam pekerjaan telah memperlihatkan penggunaan saluran komunikasi seperti teks mesej pada telefon bimbit dan mesej segera (IM) di Internet. Perbezaan saluran komunikasi ini telah menimbulkan jurang komunikasi antara generasi dalam mana-mana organisasi hari ini.

KEMUNCULAN TEKNOLOGI DIGITAL

Internet dan telefon digital tidak dapat dinafikan amat mempengaruhi komunikasi manusia hari ini (Jaclyn Cabral, 2011). Kemajuan teknologi digital mengejutkan masyarakat hari ini apabila berjaya mewujudkan dan mengekalkan hubungan dengan seseorang itu. Kewujudan media sosial berasaskan web telah mengubah cara orang berkomunikasi sehingga membantu meningkatkan perbualan interaktif.

Walaupun semua teknologi digital ini berperanan sebagai saluran komunikasi dan meningkatkan interaksi sosial tetapi generasi yang berbeza didapati menggunakan teknologi yang berbeza untuk berkomunikasi dan mereka tidak selalu menghargai saluran komunikasi yang bukan menjadi pilihan mereka. Hal ini berlaku terutamanya dalam komunikasi antara Generasi Y dan Z. Sebagai sebuah kumpulan yang menjadi kuasa dominan dalam pasaran tenaga kerja dewasa ini, Generasi Y merupakan golongan yang pintar menggunakan teknologi termasuk media sosial. Malahan generasi akan datang iaitu Generasi Z atau Millennials boleh dikatakan sebagai salah satu generasi yang paling pintar menggunakan teknologi digital pada masa akan datang.

Millennials lebih suka IM dan teks mesej kerana mereka lebih suka "menaip" nota cepat berbanding membuat panggilan telefon dan menulis surat. Kini, hal ini bukan sesuatu yang luar biasa apabila kita melihat pekerja muda yang melangsungkan perbualan dan dalam masa yang sama, menggunakan pelbagai tingkap pesanan segera.

Kehadiran teknologi digital ini telah menimbulkan kebimbangan tentang kurangnya interaksi sosial dan kemahiran sosial dalam kalangan generasi muda kerana mereka sangat tertumpu pada skrin dan mesin, (Vaportzis.E, Clausen.M.G and Gow, A.J (2017). Majoriti penduduk hidup dalam zaman kemajuan teknologi, seperti komputer dan Internet. Mereka telah menjalin hubungan dengan teknologi dan amat memahami pelbagai kegunaan teknologi digital ini. Menurut Sydney Jones, and Susannah Fox, (2010), generasi ini lebih cenderung untuk

menggunakan laman rangkaian sosial untuk membuat profil berbanding generasi yang lebih tua. Amanda Lenhart,(2010), memfokuskan kajian mengenai aktiviti-aktiviti di sekeliling Generasi Y dan bersetuju dengan Sydney Jones, and Susannah Fox, (2010) bahawa 70% Generasi Y menggunakan laman rangkaian sosial dan kira-kira 65% mempunyai profil dalam talian. Di samping itu, Lenhart mendapati bahawa 63% Generasi Y menggunakan komunikasi dalam talian setiap hari untuk menghantar mesej kepada rakan dan menerima berita.

Kepesatan kemajuan teknologi komunikasi digital ini turut mempengaruhi sikap dan tingkah laku berbahasa antara generasi Y dan Z sehingga telah menimbulkan ketidakcekapan berkomunikasi dalam kalangan Generasi Y di tempat kerja. Generasi Y ditakrifkan sebagai yang lahir antara 1980 dan 1998 (Penny Loretto, 2014, Jo Jackson, 2014). Usia antara 21 - 39 tahun. Manakala Generasi X adalah mereka yang lahir antara 1965 dan 1980, (Sally Kane, 2014) dan kini berusia antara 39- 54 tahun. Walau bagaimanapun, itu bukan alasan untuk mereka mengelak diri daripada meningkatkan kecekapan berkomunikasi terutamanya komunikasi bersemuka, (A.J Agrawal, 2017) antara Generasi Y dengan X.

Justeru, kajian ini dijalankan adalah untuk membincangkan sejauh manakah teknologi digital menghalang kecekapan berkomunikasi antara generasi Y dan Z dan menghuraikan langkah-langkah untuk merapatkan jurang komunikasi kesan daripada penggunaan bahasa digital di antara generasi. Fokus utama makalah ini adalah pada kecekapan berkomunikasi Generasi Y dengan Generasi X.

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan kaedah temu bual dan tinjauan. Sebanyak 100 orang responden dipilih bagi mewakili setiap generasi. Data dianalisis beralaskan teori generasi dan pendekatan pragmatik.

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Matlamat kajian ini adalah untuk menentukan sejauh manakah teknologi digital menghalang kecekapan berkomunikasi antara generasi Y dan Z dan menghuraikan langkah-langkah untuk merapatkan jurang komunikasi kesan daripada penggunaan bahasa digital di antara generasi.

Maklumat Demografi

Responden kajian diperoleh menggunakan teknik persampelan bertujuan untuk mencapai pelbagai universiti dan kumpulan umur. Sejumlah 144 responden mengambil bahagian dalam kajian ini. Daripada 144 responden, 40.3 adalah lelaki dan 59.7 adalah perempuan. Di samping itu, 33% adalah generasi X dan 67% adalah Generasi Y. Kajian ini berjaya mencapai sampel sasaran Generasi Y berdasarkan kepada majoriti responden Generasi Y yang terlibat. Maklumat latar belakang responden dipersembahkan dalam Jadual 1 berdasarkan maklum balas yang diberikan oleh responden.

Jadual 1 Latar belakang responden

Jantina	Kekerapan	Peratus (%)
Lelaki	58	40.3
Perempuan	86	59.7
Jumlah	144	100

Generasi	Kekerapan	Peratus (%)
Generasi X	48	33
Generasi Y	96	67
Jumlah	144	100

Institusi	Kekerapan	Peratus
UPM	21	14.6
UCAM	21	14.6
KUIS	29	20.1
UNITEN	33	22.9
KOLEJ VOKASIONAL	18	12.5
Jumlah	144	100.0

Hasil kajian mendapati teknologi digital berperanan menghalang kecekapan berkomunikasi Generasi Y dengan Generasi X. Malahan pengaruh bahasa digital menyumbang kepada pembentukan karakter dan penggunaan bahasa digital yang berbeza antara Generasi Y dan X. Hal ini seterusnya mengakibatkan terjadinya jurang komunikasi di tempat kerja.

Dari segi karakter didapati Generasi Y mempunyai rasa intuitif dalam memahami teknologi (88.9%). Justeru mereka lebih kreatif dan inovatif untuk menyelesaikan masalah menggunakan teknologi ICT(93.1%). Teknologi ICT sentiasa menjadi sebahagian daripada kehidupan mereka Generasi Y(94.5%). Malah ada dalam kalangan Generasi Y yang tidak boleh 'hidup' tanpa internet atau telefon pintar.(84.8%). Generasi Y lebih suka belajar melalui kursus-kursus dalam talian dan menggunakan teknologi ICT untuk mendapatkan maklumat mereka (77.8%). Generasi Y ini didapati lebih suka berkomunikasi dengan lebih cepat dan berkesan melalui e-mel, rangkaian sosial atau teks mesej. (88.9%).

Bahasa teknologi digital didapati mempengaruhi bahasa Generasi Y. Hal ini memperlihatkan kecenderungan Generasi Y menggunakan bahasa digital yang interaktif. (89.6%), menggunakan bahasa yang ringkas, bercampur aduk, bersifat peribadi dan adakala salah dari segi tatabahasa dan ejaan (82%). Sejajar dengan itu, Generasi Y lebih tertarik berkomunikasi menggunakan teks mesej dan *WhatsApp* (75.7%) yang lebih cepat dan berkesan menggunakan *skype* dan rangkaian media sosial yang lain (89.6%) dan cenderung berkomunikasi secara digital tanpa mengira hubungan jarak (89.6%).

Generasi X pula memperlihatkan penggunaan bahasa yang baik dari segi tatabahasa dan ejaan (75.7%) dan mereka lebih tertarik menggunakan e-mel dan surat .(75.7%). Generasi X memperlihatkan kecenderungan menggunakan bahasa surat dalam konteks rasmi (83.4%) dan penggunaan bahasa dalam interaksi bersemuka (80.6%), tanpa mengira hubungan jarak (

69.5%). Walau bagaimanapun mereka menghadapi masalah dalam memahami bahasa komunikasi digital (59.7%).

Hasil temu bual mendapati teknologi digital didapati menghalang kecekapan berbahasa dan komunikasi dalam kalangan generasi. Responden menyatakan antara halangan yang dilihat ialah bahasa persuratan.

RTB1 berpendapat, “Generasi muda tidak tahu cara-cara tulis surat rasmi, “ bahasa persuratan tidak berkualiti (RTB9) , “bahasa persuratan terancam” RTB10) dan akan “wujud bahasa tidak formal” (RTB 11). Pendapat responden temu bual ini membuktikan kecekapan berkomunikasi menggunakan surat semakin terancam kesan daripada pengaruh teknologi digital.

Seterusnya, menjawab kepada soalan temu bual kedua, iaitu sama ada bentuk bahasa komunikasi Generasi muda hari ini ditentukan oleh kemajuan telekomunikasi digital, RTB8 menjelaskan, “ Ya, telekomunikasi digital mempengaruhi bahasa generasi muda”. Namun 7 orang RTB yang menyatakan, “tidak, bergantung pada generasi muda” (RTB7, RTB8, RTB 17, RTB 18 dan RTB18. Malahan RTB20 menjelaskan bahawa “Tidak, generasi muda itu sendiri yang menentukan bahasa komunikasi mereka”.

IMPLIKASI

Kajian kualitatif menggunakan kaedah temu bual memperlihatkan pendapat responden akan kesan teknologi digital sebagai penghalang kepada kecekapan berbahasa persuratan. Bahasa persuratan akan terancam jika generasi muda tidak berusaha untuk meningkatkan kecekapan berbahasa yang melibatkan bahasa dalam konteks rasmi.

Kajian kuantitatif pula mengemukakan penemuan kami dalam menambah kajian terdahulu yang menyiasat karakter dan ciri bahasa Generasi X dan Y dalam zaman teknologi digital ini.

Penyelidikan lepas memberi tumpuan kepada pelbagai generasi sedangkan kami memberi tumpuan kepada Generasi X dan Y sahaja.

KESIMPULAN

Perbezaan kecekapan berbahasa antara Generasi X dan Y turut ditentukan oleh kemajuan teknologi digital. Teknologi digital turut memberi kesan kepada bahasa persuratan yang semakin kurang dikuasai oleh Generasi muda. Oleh itu, Generasi Y terutamanya perlu bijak menggunakan bahasa untuk berkomunikasi dan mesti berusaha meningkatkan kecekapan berbahasa untuk tujuan berkomunikasi di peringkat institusi dan tempat kerja.

BIBLIOGRAFI

Andreas M. Kaplan, Michael Haenlein, Users of the world, unite! The Challenges and Opportunities of Social Media (Business Horizons, 2010), 59–68.

Sandra Wiley. Understanding Today's Workforce: Generational Differences and the Technologies They Use. Muat turun dari <https://www.firmofthefuture.com/content/understanding-todays-workforce-generational-differences-and-the-technologies-they-use/>

Jaclyn Cabral (2011) Is Generation Y Addicted to Social Media. *The Elon Journal of Undergraduate Research in Communications* . Vol. 2, No. 1 Spring 2011

Vaportzis.E, Clausen.M.G and Gow, A.J (2017). Older Adults Perceptions of Technology and Barriers to Interacting with Tablet Computers: A Focus Group Study. *Front Psychol.* 8: 1687

Sydney Jones, and Susannah Fox, (2010) "Generations Online in 2009," Pew Research Center's Internet & American Life Project, <http://www.pewinternet.org> (October 17, 2010).

Amanda Lenhart,(2010) "Teens and Social Media," Pew Research Center's Internet & American Life Project, <http://www.pewinternet.org> (October 17,2010).