

ABSTRAK

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jateng dan DIY merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di sektor pendistribusian energi listrik dengan memberikan pelayanan distribusi tenaga listrik secara langsung kepada masyarakat. PLN memiliki pekerjaan terkait internal dan eksternal di mana manajer memiliki peran penting sebagai wakil dari unitnya. Terdapat dua generasi karyawan, yaitu Generasi X dan Generasi Y (Milenial) yang mengharuskan para manajer Generasi Milenial untuk menyeimbangkan gaya kepemimpinan terhadap gap generasi tersebut. Para manajer milenial dituntut untuk cepat beradaptasi dengan lingkungan agar dapat mendorong unitnya memiliki kinerja pelayanan yang baik. Penelitian dilakukan dengan menginvestigasi gaya kepemimpinan yang tepat untuk diterapkan di Unit Layanan Pelanggan menurut para manajer dan bawahan. Metode pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Wawancara dilakukan kepada sepuluh orang responden dari total 79 unit populasi yang ada di wilayah kerja PLN Unit Induk Distribusi Jateng dan DIY. Terdapat tujuh kategori yang menjadi pembahasan yaitu cara berkomunikasi dan menyampaikan informasi, media komunikasi yang digunakan, mengatur keterlibatan tim, mengatasi konflik internal, manajemen resiko, merespon perubahan, serta mengelola pemangku kepentingan. Menurut para atasan dan bawahan, Manager ULP perlu menjalankan gaya kepemimpinan transformasional di unitnya dengan melibatkan setiap anggota dalam mengambil keputusan, proaktif, serta menciptakan lingkungan kerja yang kompetitif dan inovatif.

Kata Kunci : kepemimpinan, generasi y, fenomenologi, PLN, metode kualitatif