

## PERAN BIMBINGAN DAN KONSELING DALAM PENINGKATAN KOMUNIKASI EFEKTIF PADA GENERASI Z DI PANTI ASUHAN MANDE KANDUANG

Cindy Riswana Putri \*<sup>1</sup>

Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia  
[cindyriswana02@gmail.com](mailto:cindyriswana02@gmail.com)

Dodi Pasila Putra

Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia  
[dodippiainbukittinggi@gmail.com](mailto:dodippiainbukittinggi@gmail.com)

### **Abstract**

*In this study, most generation Z were not able to communicate directly due to a lack of self-confidence and ineffective communication. Communication is an important and necessary tool in everyday life to establish relationships with other people. Communication is considered important for generation Z, because they, as the future generation, must understand how to communicate effectively among the general public and must be able to answer questions spontaneously. Currently, generation Z has a close relationship with technology, the need to depend on the internet both in the social world, education, knowledge of something that makes them unable to communicate in the real world. The purpose of this research is information regarding the role of BK in improving effective communication in generation Z. The research method used is descriptive qualitative. So it was concluded that collaborating with the orphanage administrators by reviewing the positive things that were expected to happen optimally. The data collection techniques used were observation and interviews, where the author interviewed orphanage administrators regarding their communication skills in increasing effective communication. In analyzing the data, data reduction and data verification were carried out by summarizing the data found in the field. Guidance and counseling services should be directed at equipping generation Z with superior character by utilizing information and communication technology so that they can lead them towards a bright future. From this, it can be seen that development guidance and counseling will play a very important role in facing and preparing a quality generation Z.*

**Keywords:** *Effective Communication, Generation Z.*

### **Abstrak**

Pada penelitian ini kebanyakan generasi Z belum bisa berkomunikasi secara langsung karena kurangnya tingkat kepercayaan diri dan komunikasi yang tidak efektif. Komunikasi merupakan sarana yang penting dan dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari untuk menjalin hubungan dengan sesama orang. Komunikasi di anggap penting untuk generasi Z, karena mereka harus sebagai generasi masa depan harus mengerti cara berkomunikasi efektif ditengah masyarakat umum serta harus mampu menjawab pertanyaan secara spontan. Pada saat sekarang generasi Z punya keterkaitan erat dengan teknologi, kebutuhan bergantung kepada internet baik di dunia sosial, pendidikan, pengetahuan akan suatu hal yang membuat mereka kaku berkomunikasi di dunia nyata. Tujuan penelitian ini sebagai informasi mengenai peran BK dalam peningkatan komunikasi efektif pada generasi Z. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Maka disimpulkan bahwa

---

<sup>1</sup> Korespondensi Penulis

berkolaborasi dengan pengurus panti dengan meninjau hal positif yang diharapkan akan terjadi dengan optimal. Teknik Pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dan wawancara, dimana penulis mewawancarai pengurus panti asuhan terkait dengan kemampuan berkomunikasi dalam peningkatan komunikasi efektif. Dalam menganalisis data, dilakukan reduksi data dan verifikasi data dengan menyimpulkan data-data yang ditemukan dilapangan. Layanan bimbingan dan konseling hendaknya diarahkan dalam membekali generasi Z dengan karakter unggul dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga dapat mengantarkan mereka menuju masa depan yang cemerlang. Dari sini, dapat dilihat bahwa bimbingan dan konseling perkembangan akan sangat berperan dalam menghadapi dan mempersiapkan generasi Z yang bermutu.

**Kata Kunci** : Komunikasi Efektif, Generasi Z

## **PENDAHULUAN**

Saat ini, era perkembangan teknologi yang tidak dapat dibendung lagi baik dikalangan anak muda atau remaja maupun dikalangan orang dewasa yang sekarang terampil dalam menggunakan teknologi. Generasi sekarang atau biasa disebut dengan generasi Z memiliki ciri khas dimana internet telah berkembang pesat seiring dengan perkembangan media elektronik dan digital. Generasi Z berkembang dalam lingkungan teknologi informasi berbasis internet sehingga generasi Z berperan dalam mewarnai ruang komunikasi dunia virtual. (Nurdin, 2021). Setiap orang lebih menyenangi berinteraksi dan berkomunikasi secara online sehingga mereka kurang berkomunikasi dan bersosialisasi dengan lingkungan sekitar.

Komunikasi adalah inti dari semua hubungan sosial yaitu proses dimana saling membagi informasi, gagasan dan perasaan antar individu. Komunikasi sangat berperan penting bagi kehidupan sosial, karena komunikasi merupakan proses dinamika transaksional yang mempengaruhi perilaku dan sikap tertentu sebagai konsekuensi dari hubungan sosial (Deddy Mulyana, 2005 : 94). Komunikasi merupakan sarana yang penting dan dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari untuk menjalin hubungan dengan sesama orang. Komunikasi juga dapat memberikan pertukaran informasi dan dukungan emosional terutama pada saat seseorang stress. Setiap bentuk tingkah laku untuk menyampaikan pesan baik secara verbal maupun non verbal juga merupakan bentuk komunikasi (Ariani, 2018).

Komunikasi di anggap penting untuk generasi Z, karena mereka harus sebagai generasi masa depan harus mengerti cara berkomunikasi efektif ditengah masyarakat umum serta harus mampu menjawab pertanyaan secara spontan. Pada saat sekarang generasi Z punya keterkaitan erat dengan teknologi, kebutuhan bergantung kepada internet baik di dunia sosial, pendidikan, pengetahuan akan suatu hal yang membuat mereka kaku berkomunikasi di dunia nyata. Seharusnya komunikasi secara langsung dapat berjalan dengan lancar ketika dua orang saling bertemu dan berinteraksi. Faktanya komunikasi secara langsung tidak berjalan dengan lancar sehingga terjadinya banyak kesalahpahaman dalam pemakaian terhadap apa yang telah disampaikan komunikator (penyampai pesan) kepada komunikan (penerima pesan) saat sibuk bermain gadget. Berbeda dengan komunikasi yang ada pada dunia maya atau secara online lbih cepat respondan dianggap lebih menarik (Sirajul, 2021 : 72).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Menurut Sukmadinata (2014: 60) penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peristiwa, aktivitas sosial, sikap, persepsi secara individual maupun berkelompok. Penelitian kualitatif deskriptif memerlukan analisis terhadap suatu fakta yang ditemukan dilapangan dengan berlandaskan teori sebagai pemandu arah penelitian di lapangan. Objek penelitian ini adalah 15 orang remaja yang merupakan anak asuh Panti Asuhan Mande Kandang. Teknik Pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu observasi dan wawancara, dimana penulis mewawancarai pengurus panti asuhan terkait dengan kemampuan berkomunikasi anak asuh disana dalam peningkatan komunikasi efektif. Pada setiap melakukan layanan bimbingan dan konseling, penulis mengobservasi setiap subjek penelitian untuk melihat perubahan dan sejauh mana perkembangan komunikasi anak asuh di panti tersebut. Untuk menganalisis data, penulis melakukan reduksi data dan verifikasi data dengan menyimpulkan data-data yang ditemukan dilapangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Komunikasi Efektif**

Kata komunikasi secara etimologis berasal dari bahasa latin *communis* yang memiliki makna “berbagi” atau “menjadi milik bersama” yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Sedangkan secara terminologis merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Menurut Weaver bahwa komunikasi bentuk dari interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak sengaja dan tidak terbatas pada bentuk komunikasi verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi wajah, lukisan, seni, dan teknologi (Wiryanto, 2004 : 6).

Secara sederhana efektif dapat diartikan dengan tepat sasaran dan berdaya guna. Terkait dengan komunikasi, maka komunikasi efektif adalah komunikasi yang tepat sasaran. Artinya pesan yang disampaikan oleh komunikator sampai kepada komunikan dan komunikan memberikan respon sesuai dengan harapan komunikator. Dalam komunikasi efektif, disamping dampak atau respon yang diharapkan juga harus dampak atau respon yang menyenangkan atau “*pleasing effect*” (Nofrion, 2018 : 138). Komunikasi efektif juga merupakan pertukaran informasi, ide, perasaan yang menghasilkan perubahan sikap sehingga terjalin hubungan baik antara pemberi pesan dan penerima pesan. Komunikasi efektif sangat penting dilakukan dalam menjalin hubungan dan sosialisasi terutama komunikasi yang terjadi antara pendidik, orangtua dan anak.

### **Bentuk-bentuk Komunikasi Efektif**

Ada beberapa bentuk komunikasi efektif yang perlu diketahui, yaitu :

#### 1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan symbol-simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan lisan maupun secara tulisan (Arni, 2011 : 95).

#### 2. Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal diartikan komunikasi dengan menggunakan gejala yang menyangkut dengan gerak-gerik, sikap, ekspresi wajah, pakaian yang bersifat simbolik, isyarat dan gejala yang sama yang tidak menggunakan bahasa lisan dan tulisan (Onong, 2004 : 28)

### 3. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang berlangsung antara beberapa orang dalam satu kelompok kecil seperti dalam rapat, pertemuan dan sebagainya.

### Hukum Komunikasi Efektif

Terdapat lima hukum dalam memperlancar komunikasi, sebagai berikut :

- 1) *Respect* (Menghormati)
- 2) *Empathy* (Empati)
- 3) *Audible* (Mendengar)
- 4) *Clarity* (Jelas)
- 5) *Humble* (Rendah Hati)

### Generasi Z

Generasi Z merupakan orang-orang yang lahir pada kurun waktu sejak tahun 1995 sampai dengan sekarang. Generasi ini memiliki intensitas yang tinggi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Generasi Z memiliki karakter yang unik dan sangat berbeda dengan karakter yang dimiliki oleh generasi sebelumnya. Pengaruh teknologi yang sangat kuat ini tercermin pada kecenderungan generasi Z dengan gadget. Generasi Z memiliki karakteristik yang khas dimana internet mulai berkembang dan tumbuh sejalan dengan perkembangan media digital. Adanya generasi Z tersebut lahir dari perpaduan dua generasi sebelumnya yaitu generasi X dan Y. Nilai plus Gen-Z yaitu memiliki kepedulian yang tinggi soal lingkungan dan politik, sehingga apabila generasi ini mendapat pendidikan yang baik dan cocok maka mereka akan sangat bermanfaat bagi diri dan lingkungannya. Sedangkan nilai minus Gen-Z yaitu cenderung tidak sabaran, ingin menyelesaikan masalah menggunakan cara-cara instan karena terbiasa berkomunikasi dan menyelesaikan masalah melalui dunia maya yang serba cepat dan praktis. Sebagian dari Gen-Z ini kurang terampil berkomunikasi verbal yang bisa menjurus menjadi tidak peduli dengan lingkungan sekitar sehingga kurang bersosialisasi satu sama lain.

Untuk mencapai kematangan, anak-anak sebagai generasi Z tidak terlepas dari pengaruh lingkungan fisik, psikis maupun sosial (Caraka, 2015 : 93). Lingkungan yang sarat dengan teknologi dapat dengan mudah mempengaruhi gaya hidup, sifat dan pola pikir seseorang. Tak jarang anak-anak sekarang mudah terpengaruh perkembangan lingkungan buruk dari teknologi sekarang.

Secara umum, generasi Z memiliki karakteristik yang unik dibandingkan dengan karakteristik generasi sebelumnya. Sangat dipelukan inovasi terbaru dalam mengajar anak Gen-Z, karena mereka mempunyai konsep berpikir yang berbeda. Gen-Z ini mempunyai karakteristik yang membuat mereka berbeda dengan generasi terdahulu. Mereka cenderung memiliki gaya belajar aktif dan cara yang menarik agar kegiatan berjalan dengan efektif. Begitupun dengan komunikasi Gen-Z yang lebih suka untuk menerima pesan atau konten yang menarik, berjiwa

muda, praktis, santai dan tidak membosankan. Dan tak jarang juga Gen-Z ini juga mengungkapkan cara atau gaya komunikasinya melalui musik, seni, dan video atau konten, sedangkan komunikasi online cenderung menggunakan emoji yang menarik dalam menyampaikan pesannya.

Dari praktek lapangan yang dilakukan di Panti Asuhan Mande Kandung, sebagian besar anak asuh disana tergolong pada generasi Z dan saya tertarik untuk meneliti dan memberikan beberapa layanan BK di panti tersebut sehingga anak asuh disana bisa berkomunikasi efektif dan memmanagement diri dalam pemakaian gadget dengan layann yang diberikan. Layanan bimbingan dan konseling yang diselenggarakan untuk memberikan motivasi sukses dalam berkomunikasi terhadap anak-anak Gen-Z sehingga tercapainya pengembangan bakat dan minatnya. Dalam layanan yang saya berikan juga difokuskan pada pengembangan kepercayaan diri, keterampilan dalam pemecahan masalah, keterampilan berpikir kritis dan inovatif. Dari layanan yang diberikan tersebut saya juga berkolaborasi dengan pihak panti seperti kepala dan pengurus panti untuk peningkatan dalam edukasi dan pengawasan kearah positif meningkat

Oleh karena itu, layanan bimbingan dan konseling hendaknya diarahkan dalam membekali generasi Z dengan karakter unggul dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga dapat mengantarkan mereka menuju masa depan yang cemerlang. Layanan bimbingan dan konseling hendaknya menggunakan teknik dan media berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk menyampaikan pesan yang lebih menarik lagi. Dari sini, dapat dilihat bahwa bimbingan dan konseling perkembangan akan sangat berperan dalam menghadapi dan mempersiapkan generasi Z yang bermutu. Oleh karena itu, perlu adanya kajian tentang bagaimana peran bimbingan dan konseling untuk menghadapi generasi Z dalam perspektif bimbingan dan konseling komprehensif. Generasi ini memerlukan bimbingan untuk mencapai kesuksesan, sehingga peran bimbingan dan konseling dalam konteks peningkatan komunikasi efektif terhadap generasi Z sangat dibutuhkan.

## **KESIMPULAN**

Secara sederhana efektif dapat diartikan dengan tepat sasaran dan berdaya guna. Terkait dengan komunikasi, maka komunikasi efektif adalah komunikasi yang tepat sasaran. Artinya pesan yang disampaikan oleh komunikator sampai kepada komunikan dan komunikan memberikan respon sesuai dengan harapan komunikator. Dalam berkomunikasi Gen-Z cenderung tidak sabaran, ingin menyelesaikan masalah menggunakan cara-cara instan karena terbiasa berkomunikasi dan menyelesaikan masalah melalui dunia maya yang serba cepat dan praktis. Sebagian dari Gen-Z ini kurang terampil berkomunikasi verbal yang bisa menjurus menjadi tidak peduli dengan lingkungan sekitar sehingga kurang bersosialisasi satu sama lain. Untuk mencapai kematangan, anak-anak sebagai generasi Z tidak terlepas dari pengaruh lingkungan fisik, psikis maupun sosial. Lingkungan yang sarat dengan teknologi dapat dengan mudah mempengaruhi gaya hidup, sifat dan pola pikir seseorang. Tak jarang anak-anak sekarang mudah terpengaruh perkembangan lingkungan buruk dari teknologi sekarang. Generasi Z merupakan orang-orang yang lahir pada kurun waktu sejak tahun 1995 sampai dengan sekarang. Generasi ini memiliki

intensitas yang tinggi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Generasi Z memiliki karakter yang unik dan sangat berbeda dengan karakter yang dimiliki oleh generasi sebelumnya. Pengaruh teknologi yang sangat kuat ini tercermin pada kecenderungan generasi Z dengan gadget. Generasi Z memiliki karakteristik yang khas dimana internet mulai berkembang dan tumbuh sejalan dengan perkembangan media digital.

Oleh karena itu, layanan bimbingan dan konseling hendaknya diarahkan dalam membekali generasi Z dengan karakter unggul dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga dapat mengantarkan mereka menuju masa depan yang cemerlang. Dari sini, dapat dilihat bahwa bimbingan dan konseling perkembangan akan sangat berperan dalam menghadapi dan mempersiapkan generasi Z yang bermutu. Oleh karena itu, perlu adanya kajian tentang bagaimana peran bimbingan dan konseling untuk menghadapi generasi Z dalam perspektif bimbingan dan konseling komprehensif.

### **Ucapan Terima Kasih**

Dalam kesempatan ini peneliti memanjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT, karena atas hidayah dan izin-Nya, penelitian dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Dan juga peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dodi Pasila Putra, S. Ag, M. Pd selaku dosen pembimbing lapangan atas bimbingan, arahan yang telah bapak berikan dan bapak yang selalu menginspirasi
2. Kepala Panti Asuhan Mande Kanduang dan Pengurus yang telah mempersilahkan untuk melakukan pengabdian di Panti Asuhan Mande Kanduang
3. Buk Yessi selaku Pamong yang telah menerima kami dengan baik seperti anak sendiri dengan perhatian yang penuh kasih sayang
4. Adik-adik Asuh di Panti Asuhan Mande Kanduang selaku konseli yang bersedia membantu sebagai konseli dari beberapa layanan dan kegiatan pendukung yang telah diberikan
5. Keluarga yang selalu memberikan dorongan dan motivasi sehingga selesainya penelitian ini
6. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan pantang menyerah serta atas kebersamaan selama ini
7. Pihak-pihak yang belum disebutkan yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ali Nurdin, Mufti Labib. 2021. Komunikasi Sosial Generasi Milenial Di Era Industri 4.0. Jurnal Ilmu Komunikasi
- Ariani, T. A. 2018. Komunikasi Keperawatan. Malang : UMM Press
- Arni, Muhammad. 2011. Komunikasi Organisasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Caraka, P. B., & Nindiya, E. S. 2015. Implementasi Permendikbud RI Nomor 111 Tahun 2014 Dalam Pengembangan Layanan BK di sekolah Menengah. In Prosiding Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling
- Mulyana, Deddy. 2008. Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar. Jakarta : PT Remaja Rosdakarya
- Nofrion. 2018. Komunikasi Pendidikan Cet. ke-1. Jakarta : Kencana

Onong Uchjana Effendi. 2004. *Dimensi-dimensi Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Sirajul Fuad, dkk. 2021. *Perubahan Perilaku Komunikasi Generasi Milenial dan Generasi Z di Era Digital*. *Jurnal Satwika : Kajian Ilmu Budaya dan Perubahan Sosial*. Vol. 5 No. 1

Sukmadinata, Nana Syaodih. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya

Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Grasindo