



REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202276310, 17 Oktober 2022

Pencipta

Nama : **Dr. Abdullah Pandang, S.Pd., M.Pd, Nur Fadhilah Umar, S.Pd., M.Pd dkk**

Alamat : Jln. A.P. Pettarani, Makassar, SULAWESI SELATAN, 90222

Kewarganegaraan : Indonesia

Pemegang Hak Cipta

Nama : **UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR**

Alamat : Jln. A.P.Pettarani, Makassar, SULAWESI SELATAN, 90222

Kewarganegaraan : Indonesia

Jenis Ciptaan : **Buku**

Judul Ciptaan : **MENTOR SEBAYA DI PERGURUAN TINGGI (Upaya Mengembangkan Komunikasi Positif Generasi Z)**

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 1 Agustus 2022, di Makassar

Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.

Nomor pencatatan : 000392051

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.
Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia
Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual
u.b.
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri

Anggoro Dasananto
NIP.196412081991031002

Disclaimer:

Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.

LAMPIRAN PENCIPTA

No	Nama	Alamat
1	Dr. Abdullah Pandang, S.Pd., M.Pd	Jln. A.P. Pettarani
2	Nur Fadhilah Umar, S.Pd., M.Pd	Jln. A.P. Pettarani
3	Prof. Dr. Mantasiah R., M.Hum.	Jln. A.P. Pettarani
4	Azam Arifyadi, S.Pd., M.Pd.	Jln. A.P. Pettarani



Mentor Sebaya

Di Perguruan Tinggi

Upaya Mengembangkan Komunikasi
Positif Generasi Z



Penulis :

Dr. Abdullah Pandang, M.Pd.

Prof. Dr. Dra. Mantasiah R, M.Hum.

Nur Fadhilah Umar, S.Pd. M.Pd.

Azam Arifyadi, S.Pd. M.Pd

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
MENGENAL GENERASI Z.....	1
PENTINGNYA BERBAHASA SOPAN SANTUN GENERASI Z	14
TINJAUAN TEORI TERKAIT KESOPAN SANTUNAN (BELAJAR SOCIAL/IMITASI, TRANSAKSIONAL, DRAMATURGI).....	29
USAHA PENGEMBANGAN KESOPANAN.....	29
TUTOR SEBAYA DALAM PENGEMBANGAN SOPAN SANTUN DIKALANGAN MAHASISWA	52

MENGENAL GENERASI Z

A. Generasi Z

Disebut juga *iGeneration*, generasi net atau generasi internet. Mereka memiliki kesamaan dengan generasi Y, tapi mereka mampu mengaplikasikan semua kegiatan dalam satu waktu seperti *nge-tweet* menggunakan ponsel, browsing dengan PC, dan mendengarkan musik menggunakan headset. Apapun yang dilakukan kebanyakan berhubungan dengan dunia digital. Sejak kecil mereka sudah mengenal teknologi dan akrab dengan gadget canggih yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepribadian mereka (Aryani & Umar, 2020).

Generasi Z memiliki karakteristik yang berbeda dengan generasi-generasi sebelumnya, berikut ini karakteristik Generasi Z:

1. Fasih Teknologi, *tech-savvy*, *web-savvy*, *appfriendly generation*. Mereka adalah “generasi digital” yang mahir dan gandrung akan teknologi informasi dan berbagai aplikasi komputer. Mereka dapat mengakses berbagai informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan cepat, baik untuk kepentingan pendidikan maupun kepentingan hidup kesehariannya.
2. Sosial. Mereka sangat intens berinteraksi melalui media sosial dengan semua kalangan. Mereka sangat intens berkomunikasi dan berinteraksi dengan semua kalangan, khususnya dengan teman sebaya melalui berbagai situs jejaring, seperti: *FaceBook*,

twitter, atau melalui SMS. Melalui media ini, mereka bisa mengekspresikan apa yang dirasakan dan dipikirkannya secara spontan.

3. Ekspresif. Mereka cenderung toleran dengan perbedaan kultur dan sangat peduli dengan lingkungan.
4. *Multitasking*. Mereka terbiasa dengan berbagai aktivitas dalam satu waktu yang bersamaan. Mereka bisa membaca, berbicara, menonton, atau mendengarkan musik dalam waktu yang bersamaan. Mereka menginginkan segala sesuatunya dapat dilakukan dan berjalan serba cepat. Mereka tidak menginginkan hal-hal yang bertele-tele dan berbelit-belit.
5. Cepat berpindah dari satu pemikiran/pekerjaan ke pemikiran/pekerjaan lain (*fast switcher*).
6. Senang berbagi.

B. Timbulnya Generasi Z

Kemajuan jaman juga menyebabkan komposisi penduduk tiap generasi akan berubah, komposisi kelompok baby boomers mulai menurun, jika terkait dengan usia produktif dan komposisi angkatan kerja maka jumlah kelompok generasi X dan Y yang terbanyak. Selain itu, mulai bangkit generasi yang mulai memasuki angkatan kerja yang disebut dengan generasi Z. Penelitian (Bencsik & Machova, 2016; Sinring & Umar, 2021) menunjukkan masuknya

Generasi Z didalam kelompok generasi, yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tahun Kelahiran	Nama Generasi
1925 - 1946	Traditional generation
1946 - 1960	Baby boom generation
1960 - 1980	X generation
1980 – 1995	Y generation
1995 – 2010	Z generation
2010 +	Alfa generation

1. Traditional *generation* atau sering juga disebut sebagai silent generation adalah generasi yang konservatif dan disiplin.
2. *Baby boom generation* adalah generasi yang materialistis dan berorientasi waktu.
3. Generasi X adalah generasi yang lahir pada tahun-tahun awal dari perkembangan teknologi dan informasi seperti penggunaan PC (*personal computer*), *video games*, tv kabel, dan internet. Ciri-ciri dari generasi ini mampu beradaptasi, mampu menerima perubahan dengan baik dan disebut sebagai generasi yang tangguh, memiliki karakter mandiri dan loyal, sangat mengutamakan citra, ketenaran, dan uang, tipe pekerja keras, menghitung kontribusi yang telah diberikan perusahaan terhadap hasil kerjanya.

4. Generasi Y dikenal dengan sebutan generasi millennial atau milenium. Ungkapan generasi Y mulai dipakai pada editorial koran besar Amerika Serikat pada Agustus 1993. Generasi ini banyak menggunakan teknologi komunikasi instan seperti *e-mail*, SMS, instant messaging dan media sosial seperti *facebook* dan *twitter*, dengan kata lain generasi Y adalah generasi yang tumbuh pada era internet *booming*. Ciri-ciri dari generasi Y masing-masing individu berbeda, tergantung lingkungan dibesarkan, strata ekonomi, dan sosial keluarga, pola komunikasi sangat terbuka dibanding generasi-generasi sebelumnya, pemakai media sosial yang fanatik dan kehidupannya sangat terpengaruh dengan perkembangan teknologi, lebih terbuka dengan pandangan politik dan ekonomi, sehingga terlihat sangat reaktif terhadap perubahan lingkungan yang terjadi di sekelilingnya.



Enam kelompok generasi tersebut memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Generasi paling muda yang baru memasuki angkatan kerja adalah generasi Z, disebut juga iGeneration atau generasi

internet. Generasi Z memiliki kesamaan dengan generasi Y, tapi generasi Z mampu mengaplikasikan semua kegiatan dalam satu waktu (*multitasking*) seperti: menjalankan sosial media menggunakan ponsel, browsing menggunakan PC, dan mendengarkan musik menggunakan headset. Apapun yang dilakukan kebanyakan berhubungan dengan dunia digital. Sejak kecil generasi ini sudah mengenal teknologi dan akrab dengan gadget canggih yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepribadian.

Forbes Magazine membuat survei tentang generasi Z di Amerika Utara dan Selatan, di Afrika, di Eropa, di Asia dan di Timur Tengah dengan 49 ribu anak-anak ditanya (Dill, 2015). Atas dasar hasil itu dapat dikatakan bahwa generasi Z adalah mereka telah tumbuh di lingkungan yang tidak pasti dan kompleks yang menentukan pandangan mereka tentang pekerjaan, belajar dan dunia. Mereka memiliki harapan yang berbeda di tempat kerja mereka, berorientasi karir, generasi profesional yang ambisius, memiliki kemampuan teknis dan pengetahuan bahasa pada tingkat tinggi. Oleh karena itu, mereka tenaga kerja yang sangat baik.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan karakteristik yang signifikan antar generasi Z dengan generasi lain, salah satu faktor utama yang membedakan adalah penguasaan

informasi dan teknologi. Bagi generasi Z, informasi dan teknologi adalah hal yang sudah menjadi bagian dari kehidupan mereka, karena mereka lahir dimana akses terhadap informasi, khususnya internet sudah menjadi budaya global, sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap nilai-nilai, pandangan dan tujuan hidup mereka.

C. Perbedaan Generasi Milenial dengan Generasi Z

Generasi Milenial dan Generasi Z adalah dua kelompok usia yang saat ini sedang memasuki periode puncak dalam kehidupan mereka. Generasi milenial adalah mereka yang lahir antara tahun 1981 – 2000, sedangkan generasi Z adalah mereka yang lahir paska 2001. Jumlah mereka banyak dan merupakan bagian yang besar dari keseluruhan populasi manusia. Dari sudut pandang bisnis, mereka adalah pangsa pasar yang sangat besar. Oleh karena itu, memahami karakter kedua generasi tersebut bisa membantu kita dalam proses pemasaran yang lebih baik. Secara garis besar, ada enam faktor yang membedakan Generasi Milenial dan Generasi Z.

1. Adaptasi Teknologi Generasi milenial terlahir dan tumbuh di awal-awal berkembangnya teknologi informasi. Mereka masih sempat mengalami masa keemasan teknologi offline seperti kaset pita, walkman, CD dan DVD. Di sisi lain, Generasi Z terlahir pada zaman ketika teknologi informasi

sudah sedemikian maju. Sedari kecil mereka sudah familiar dengan laptop, internet, wifi, dan ponsel pintar.

Sebuah riset menemukan beberapa fakta, bahwa Generasi Z adalah generasi yang paling banyak mengidap gangguan kesehatan mental, terutama terkait perundungan di media sosial. Selain itu, para ahli juga menyebut Generasi Z sebagai “generasi yang paling kesepian”, meskipun mereka terlahir di era internet.

2. Ekonomi Generasi milenial memiliki optimisme yang cukup tinggi terhadap masa depan ekonomi mereka. Oleh karenanya, Generasi Milenial cenderung mengalokasikan uang mereka untuk berbelanja hal-hal yang menarik dan memberikan pengalaman. Sedangkan sebaliknya, Generasi Z lebih cenderung untuk menabung uang yang mereka miliki.
3. Durasi Online Waktu yang digunakan untuk online oleh Generasi Z lebih lama daripada Generasi Milenial. Berdasarkan sebuah statistik, rata-rata dalam sehari Generasi Z menghabiskan waktu 10 jam untuk online. Sedangkan Generasi Milenial hanya menghabiskan waktu sekitar 7,5 jam sehari.
4. Platform Media Sosial Baik Generasi Milenial maupun Generasi Z sama-sama pengguna media sosial. Akan tetapi ada perbedaan pilihan platform media sosial yang digunakan. Generasi Milenial lebih banyak mempergunakan platform

media sosial yang serius seperti *Facebook*, *Twitter* dan *LinkedIn*. Sedangkan Generasi Z lebih banyak mempergunakan platform media sosial yang menyediakan konten hiburan, seperti *Instagram*, *Youtube* dan *TikTok*.

5. Respon Terhadap Iklan Berdasarkan sebuah statistik, Generasi Milenial memiliki kecenderungan untuk bersedia melihat iklan (ads) dalam durasi yang lebih lama, ketimbang Generasi Z. Generasi Milenial bersedia meluangkan waktu melihat tayangan iklan sampai lebih dari 12 detik, sedangkan Generasi Z hanya bersedia melihat iklan dengan durasi di bawah 8 detik saja.
6. Pendidikan Dibandingkan dengan generasi sebelumnya, baik Generasi Milenial dan Generasi Z merupakan kelompok yang memiliki akses dan latar belakang pendidikan yang tinggi. Implikasinya, kedua generasi memiliki pola pikir yang lebih rasional, bila dibanding generasi-generasi sebelumnya.

Rata-rata Generasi Milenial saat ini memasuki usia di atas 30 tahun dan mereka sudah lebih dewasa dilihat dari banyak aspek. Generasi Milenial memiliki minat yang tinggi untuk menikmati konten-konten video dalam durasi yang panjang, selama mengandung muatan yang informatif dan mendidik. Pemasaran kepada Generasi Milenial melalui media Facebook, Instagram dan Youtube. Jangan ragu untuk membuat konten dengan durasi yang

panjang seperti Podcast, karena Generasi Milenial akan bersedia menikmatinya hingga tuntas. Secara umum, Generasi Z saat ini memasuki usia sekolah dan atau awal perkuliahan. Pemasaran yang efektif untuk Generasi Z meliputi video- video singkat yang *straight forward, to the point* kepada keunggulan dari produk yang dipasarkan. Anda bisa memanfaatkan platform seperti Instagram, Youtube, Snapchat dan TikTok.

Generasi milenial terlahir antara tahun 1980-1994. Pada saat bertumbuh, mereka memasuki milenial baru tahun 2000. Sementara itu, generasi Z adalah generasi sesudah mereka yang terlahir antara 1995-2012. Selengkapnya seperti ini:

1. Generasi Traditionalist lahir sebelum 1946
2. Generasi Baby Boomer lahir antara tahun 1946-1964
3. Generasi X lahir antara tahun 1965-1979
4. Generasi Milenial lahir antara 1980-1994
5. Generasi Z lahir antara 1995-2012

Pada saat ini, generasi milenial berusia sekitar usia 25-39. Rata-rata mereka sudah bekerja bahkan sudah memiliki anak. Sementara itu, generasi Z saat ini berusia sekitar 7-24 tahun. Bagian awal dari generasi ini sudah mulai memasuki dunia kerja. Berikut persamaan dan perbedaan Generasi Milenial dengan Generasi Z :

1. Intensitas Penggunaan Teknologi Kedua generasi ini sangat dekat dengan teknologi, tetapi berbeda intensitasnya. Generasi milenial tumbuh seiring lahirnya *Google* (1998),

Facebook (2004), *Twitter* (2006). *Google*, *Facebook*, dan *Twitter* adalah alat utama yang digunakan oleh generasi milenial. Sementara itu, generasi Z tumbuh bersama kelahiran *Instagram* (2010) dan *Snapchat* (2011). Teknologi ini lebih visual dan secara khusus *snapchat* memberikan kenyamanan pada generasi ini karena bersifat lebih privat.

2. Pandangan tentang Dunia Fisik & digital Pada sisi lain, generasi milenial memiliki kesadaran akan dunia fisik dan dunia digital yang terpisah sehingga mereka berusaha mencari keseimbangan diantara keduanya. Sementara itu, Gen Z yang hidup dalam dua alam (fisik & maya) tak membedakan realitas diantara keduanya. Mereka melihat dunia digital sama pentingnya dan sama nyata dibandingkan dunia fisik.
3. Pandangan terhadap Lingkungan Sekitar Generasi milenial dikenal sebagai generasi yang optimis dan seringkali idealis karena mereka dibesarkan oleh generasi *baby boomers* yang percaya bahwa segalanya mungkin.

D. Karakteristik Generasi Z

Disebut (lahir tahun 1995-2010) juga iGeneration, generasi net atau generasi internet. Mereka memiliki kesamaan dengan generasi Y, tapi mereka mampu mengaplikasikan semua kegiatan dalam satu waktu seperti *nge-tweet* menggunakan ponsel, browsing dengan PC, dan mendengarkan musik menggunakan headset. Apapun yang

dilakukan kebanyakan berhubungan dengan dunia digital. Sejak kecil mereka sudah mengenal teknologi dan akrab dengan gadget canggih yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepribadian mereka.

Kemajuan jaman juga menyebabkan komposisi penduduk tiap generasi akan berubah, komposisi kelompok baby boomers mulai menurun, jika terkait dengan usia produktif dan komposisi angkatan kerja maka jumlah kelompok generasi X dan Y yang terbanyak. Generasi Z memiliki kesamaan dengan generasi Y, tapi generasi Z mampu mengaplikasikan semua kegiatan dalam satu waktu (*multitasking*) seperti: menjalankan sosial media menggunakan ponsel, browsing menggunakan PC, dan mendengarkan musik menggunakan headset. Apapun yang dilakukan kebanyakan berhubungan dengan dunia digital. Sejak kecil generasi ini sudah mengenal teknologi dan akrab dengan gadget canggih yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepribadian.

Forbes Magazine membuat survei tentang generasi Z di Amerika Utara dan Selatan, di Afrika, di Eropa, di Asia dan di Timur Tengah. 49 ribu anak-anak ditanya (Dill, 2015). Atas dasar hasil itu dapat dikatakan bahwa generasi Z adalah generasi global pertama yang nyata. Teknologi tinggi dalam darah mereka, mereka telah tumbuh di lingkungan yang tidak pasti dan kompleks yang menentukan pandangan mereka tentang pekerjaan, belajar dan dunia. Mereka memiliki harapan yang berbeda di tempat kerja mereka,

berorientasi karir, generasi profesional yang ambisius, memiliki kemampuan teknis-dan pengetahuan bahasa pada tingkat tinggi. Oleh karena itu, mereka tenaga kerja yang sangat baik. Pengusaha harus mempersiapkan untuk terlibat generasi Z karena mereka adalah karyawan yang efektif di era digital (Elmore, 2014). **Ciri-Ciri**

Generasi Z:

1. Merupakan generasi digital yang mahir dan gandrung akan teknologi informasi dan berbagai aplikasi komputer. Informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan pendidikan maupun pribadi akan mereka akses dengan cepat dan mudah.
2. Sangat suka dan sering berkomunikasi dengan semua kalangan khususnya lewat jejaring sosial seperti *facebook*, *twitter* atau SMS. Melalui media ini mereka jadi lebih bebas berekspresi dengan apa yang dirasa dan dipikir secara spontan.
3. Cenderung toleran dengan perbedaan kultur dan sangat peduli dengan lingkungan.
4. Terbiasa dengan berbagai aktifitas dalam satu waktu yang bersamaan. Misalnya membaca, berbicara, menonton, dan mendengarkan musik secara bersamaan. Hal ini karena mereka menginginkan segala sesuatu serba cepat, tidak bertele-tele dan berbelit-belit.
5. Cenderung kurang dalam berkomunikasi secara verbal, cenderung egosentris dan individualis, cenderung ingin serba instan, tidak sabaran, dan tidak menghargai proses.

E. Pola Hidup Generasi Z

Generasi Z berisi orang-orang yang lahir pada 1995-2010. Mereka lahir pada masa transisi perkembangan teknologi. Adanya teknologi yang serba memudahkan menyebabkan generasi Z menyukai hal-hal instan dalam mengakses informasi. Hal tersebut berpengaruh terhadap pola pikir mereka.

Generasi Z tumbuh bersamaan dengan adanya inovasi teknologi yang beragam seperti *smartphone*, sosial media, dan lainnya. Kehidupan menjadi sangat bergantung pada teknologi tersebut. Tidak jarang mereka mementingkan popularitas dari sosial media dengan melakukan hal-hal penuh sensasi. Sikap generasi Z masih terus diperhatikan dan belum dapat disimpulkan secara pasti seperti generasi sebelumnya. Hal ini disebabkan saat ini kebanyakan masih berada di fase remaja. Secara garis besar mereka cenderung mengikuti gaya generasi Y mulai dari sikap saat bekerja, bersosialisasi, dan berkomunikasi.

Generasi Z menyukai suasana yang fleksibel dan berorientasi pada kekeluargaan. Banyak yang lebih memilih bekerja dalam tim dibandingkan bekerja sendiri. Pola pikir generasi Z lebih terbuka terhadap perubahan dan inovatif untuk mengembangkan hal baru. Namun, beberapa mengatakan bahwa generasi Z tidak terlalu peduli dengan kondisi sekelilingnya dan bersikap individualis dalam menghadapi sebuah masalah.

PENTINGNYA BERBAHASA SOPAN SANTUN GENERASI

Z

Bahasa merupakan aspek utama individu untuk berkomunikasi dengan orang lain sehingga memiliki peranan yang sangat penting terhadap kehidupan. Secara umum bahasa memiliki 4 fungsi yaitu sebagai berikut :

1. Bahasa sebagai Alat Ekspresi Diri

Berbeda dengan fungsi komunikasi, bahasa mengekspresikan sesuatu yang ada pada pikiran manusia. Dengan kata lain, bahasa mampu menyalurkan emosi yang dirasakan. Bahasa sebagai ekspresi diri ini diartikan sebagai bahasa mampu menyalurkan perasaan atau ekspresi yang hendak disampaikan si pembicara kepada orang lain.

2. Bahasa sebagai Alat Komunikasi

Bahasa memiliki fungsi sebagai alat ekspresi diri dan alat komunikasi, dapat menjadikannya sekaligus sebagai alat untuk menunjukkan identitas diri seseorang. Melalui bahasa, seseorang dapat menyampaikan pemahaman, gagasan, sudut pandang, sifat, pendidikan, asal-usul bangsa, dan negara seseorang, serta masih banyak lagi yang lainnya. Bahasa yang digunakan oleh seseorang juga mampu mencerminkan diri orang itu sendiri.

3. Bahasa sebagai Alat Integrasi dan Adaptasi Sosial

Dalam berbahasa perlu mempertimbangkan situasi dan kondisi sosial yang tengah dihadapi sehingga bahasa yang digunakanpun

berbeda pada setiap situasi. Misalnya dalam suatu kegiatan rapat, peserta rapat menggunakan bahasa yang formal karena berada pada situasi yang formal pula. Ketika berkomunikasi dengan orang yang lebih tua atau dihormati, bahasa yang digunakan ialah bahasa formal pula. Berbeda dengan saat berkomunikasi dengan sesama teman, seseorang akan menggunakan bahasa nonformal. Sehingga bahasa mampu menjadikan pemersatu yang sempurna bagi individu di kelompok sosialnya.

4. Bahasa sebagai Alat Kontrol Sosial

Maksud dari fungsi bahasa sebagai alat kontrol sosial adalah bahasa dapat digunakan untuk mengontrol suatu kegiatan manusia dalam kesehariannya maupun sebagai masyarakat atau warga negara. Selain itu, bahasa sebagai alat kontrol sosial juga dapat diartikan bahwa sangatlah penting ketika menyampaikan sesuatu kepada lawan bicaranya.

Bahasa mampu mempengaruhi sikap, tingkah laku dan tutur kata seseorang karena bahasa dapat diterapkan kepada seseorang maupun suatu masyarakat. Misalnya, penggunaan bahasa yang baik dapat menjadi alat untuk mengontrol diri agar tidak mengeluarkan bahasa yang kurang baik kepada orang lain.

Kesantunan Berbahasa

Bahasa menentukan perilaku budaya manusia. Pernyataan tersebut benar adanya karena ketika berkomunikasi, seseorang akan

mengucapkan kalimat dengan pilihan kata, ungkapan, dan struktur kalimat tertentu yang akan menggambarkan kesantunan manusia tersebut. Komunikasi diibaratkan seperti urat nadi penghubung kehidupan, sebagai salah satu ekspresi dari karakter, sifat atau tabiat seseorang untuk saling berinteraksi, mengidentifikasi diri serta bekerja sama. Kita hanya bisa saling mengerti dan memahami apa yang dipikirkan, dirasakan dan dikehendaki orang melalui komunikasi yang diekspresikan dengan menggunakan berbagai saluran, baik verbal maupun non-verbal. Kesantunan berbahasa sangat penting untuk diperhatikan karena berpengaruh pada kelancaran berkomunikasi. Kesantunan dalam berbahasa menjadikannya pengatur dalam beberapa hal sebagai berikut. .

1. Pemilihan kata pada waktu dan kondisi tertentu.
2. Keragaman bahasa yang sesuai untuk digunakan dalam situasi tertentu.
3. Waktu dan cara seseorang berbicara dan menyela pembicaraan oranglain.
4. Pengaturan intonasi suara saat berbicara.
5. Sikap dan gerak gerik seseorang saat berbicara.
6. Pemilihan waktu untuk mengakhiri pembicaraan.

Kesantunan dalam Berbahasa di Lingkungan Pendidikan

Kata santun mempunyai makna yang berbeda dengan kata sopan. Menurut (Pramujiono, Suhari, Rachmadtullah, Indrayanti, &

Setiawan, 2020) Kata sopan bermakna menunjukkan rasa hormat terhadap orang lain, sedangkan kata santun memiliki makna memperhalus ujaran, sikap, dan pakaian yang dapat mengancam harga diri dan melukai orang lain. Sama halnya dengan (Wiedmer, 2015) berpendapat bahwa kesantunan merupakan hal yang kompleks. Kesantunan menjadi hal yang telah ada dalam masyarakat berupa tatacara, adat ataupun kebiasaan. (Strauss & Howe, 1991) berpendapat bahwa kesantunan merupakan salah satu tindakan yang senantiasa memperhatikan perasaan oranglain. Kesantunan menjadi salah satu perilaku yang telah disepakati dan ditetapkan oleh masyarakat.

Kesantunan dalam dunia pendidikan menjadi tolak ukur yang penting untuk dikaji, sebab semakin kesini dunia pendidikan terasa mengabaikan nilai-nilai kesantunan yang ada. Siswa dan mahasiswa saat ini cenderung tidak memiliki nilai kesantunan yang diunggulkan. Cara siswa berbicara kepada gurunya, atau kepada tenaga kependidikan yang lain cenderung seperti berbicara kepada seusianya saja. Penanaman nilai kesantunan pada lingkungan pendidikan perlu dilakukan dengan cara menanamkan pada diri tenaga kependidikan terlebih dahulu. Pemberian contoh dan teladan yang baik akan dapat diikuti oleh mahasiswa atau siswa dengan baik pula.

Konsep kesantunan berbahasa dalam lingkungan Pendidikan tentunya memegang prinsip konsep kesantunan, (Parry & Urwin,

2021) mengidentifikasi bahwa dalam berkomunikasi, seseorang harus memperhatikan beberapa prinsip diantaranya prinsip kerjasama, prinsip kualitas, prinsip kuantitas prinsip relevansi, dan prinsip cara. Maksud dari prinsip tersebut diantaranya saat memberikan informasi

Etika Komunikasi Penggunaan Media Sosial Pada Generasi Z

Menurut (Pratama, 2020), ada beberapa alasan mengenai pentingnya etika dalam dunia digital adalah ;

- a) Berasal dari berbagai negara yang mungkin memiliki budaya, bahasa dan adat istiadat yang berbeda- beda.
- b) Merupakan orang-orang yang hidup dalam dunia anonymouse, yang tidak mengharuskan pernyataan identitas asli dalam berinteraksi.
- c) Berbagai macam fasilitas yang diberikan dalam internet memungkinkan seseorang untuk bertindak etis seperti misalnya ada juga penghuni yang suka iseng dengan melakukan hal – hal yang tidak seharusnya dilakukan.

Dengan demikian kita dapat simpulkan bahwa, etika berkomunikasi tidak hanya berkaitan dengan tutur kata yang baik, tetapi juga harus berangkat dari niat tulus yang diekspresikan dari ketenangan, kesabaran dan empati kita dalam berkomunikasi.

Berikut ini adalah beberapa macam etika yang perlu diperhatikan saat berkomunikasi di media social:

1. Selalu perhatikan penggunaan kalimat

Penggunaan kalimat merupakan bagian yang penting saat berkomunikasi menggunakan media sosial. Kalimat-kalimat dengan susunan yang tepat, disertai tanda baca yang tepat juga merupakan salah satu bagian yang penting supaya etika komunikasi bisa dijaga dengan baik. Hindari menggunakan kalimat-kalimat yang tidak utuh. Kalimat yang tidak utuh bisa memicu timbulnya ambiguitas sehingga bisa menjadi sumber dari kesalahpahaman.

2. Berhati-hati saat menggunakan huruf

Menggunakan huruf dengan benar juga menjadi bagian dari etika komunikasi di media sosial. Mudah-mudahan, selalu gunakan huruf yang wajar. Menulis sesuatu di media sosial dengan menggunakan huruf kapital semua bisa memberikan kesan marah, kecewa dan menantang.

Sebaliknya, menggunakan huruf yang cenderung kecil semua akan menandakan seseorang terlalu abai dan tidak serius mengenai informasi yang sedang akan ia bagikan. Oleh karenanya, penggunaan huruf yang sesuai dan wajar bisa menunjang etika yang baik saat berkomunikasi.

3. Perhatikan pemilihan warna huruf

Warna huruf juga penting untuk diperhatikan. Beberapa media sosial biasanya memberikan fitur ini untuk menambah keragaman dari

jenis tulisan yang akan diberikan seseorang. Menggunakan warna huruf merah dengan tulisan yang tebal bisa memiliki kesan menantang dan marah. Persepsi orang yang berbeda-beda ini menjadi alasan mengapa penulisan huruf dengan warna yang standar menjadi penting.

4. Pemilihan simbol dan ikon yang tepat

Dalam media sosial, banyak sekali simbol dan ikon yang seringkali disertakan dalam sebuah informasi atau tulisan. Ada dikenal simbol emoji atau sticker dan lain sebagainya. Sebelum menggunakan simbol tersebut, pastikan simbol yang digunakan juga tepat.

Menggunakan simbol wajah cemberut pada tulisan juga akan membangun persepsi orang dengan kuat. Oleh karena itu, berhati-hati dalam menggunakan simbol dan ikon adalah penting. Bila perlu, justru hindari menggunakan simbol atau ikon sehingga tulisan dan informasi yang kita buat lebih bersifat netral.

5. Menggunakan bahasa yang sesuai

Bahasa yang sesuai di sini adalah menunjukkan bagaimana tata krama kita saat berkomunikasi dengan orang lain. Perhatikan dengan siapa kita berbicara. Jangan sampai keluar bahasa-bahasa yang kurang sopan pada orang tertentu sehingga etika dalam komunikasi ini menjadi hilang.

Pastikan ini juga menjadi salah satu hal yang diperhatikan saat menggunakan media sosial. Ada efek media sosial yang bisa saja tergantung dari hal ini.

6. Memberikan respon efektif

Saat dihubungi melalui media sosial, pastikan kita juga memberikan respon dengan segera. Menunda-nunda untuk memberikan respon atau bahkan mengabaikannya akan memberikan kesan yang jelek. Apalagi sekarang ini banyak sekali media sosial yang juga sudah melengkapi fitur pemberitahuan bahwa pesan yang disampaikan sudah dibaca oleh penerima pesan.

7. Memberikan informasi yang memiliki referensi jelas

Ini adalah poin paling penting dari hampir semua poin yang membahas mengenai etika dalam menggunakan komunikasi media sosial. Informasi yang disebar tanpa referensi yang jelas akan menimbulkan efek berantai terhadap setiap orang.

Hal ini bisa mengundang kesimpang-siuran berita yang tentu saja sangat tidak diharapkan. Istilah yang mungkin kita kenal saat ini adalah berita *hoax*. Bahkan, hal ini bisa diperkarakan pula di hukum bila penyebaran informasi palsu tersebut memang disengaja. Ada pengaruh media sosial yang bisa berfungsi secara cepat dalam hal penyebaran info.

8. Tidak memancing pertentangan

Terakhir, hindari melakukan komunikasi yang memancing pertentangan melalui media sosial. Mengingat persepsi orang yang berbeda terhadap paparan informasi, maka kita juga harus memperhatikan hal ini supaya terhindar dampak negatif dari media sosial. Apabila ingin meminta bantuan hendaknya menggunakan

kata “tolong” dan setelahnya mengucapkan “terima kasih” lalu apabila melakukan suatu kesalahan tidak lupa mengucapkan “maaf”.

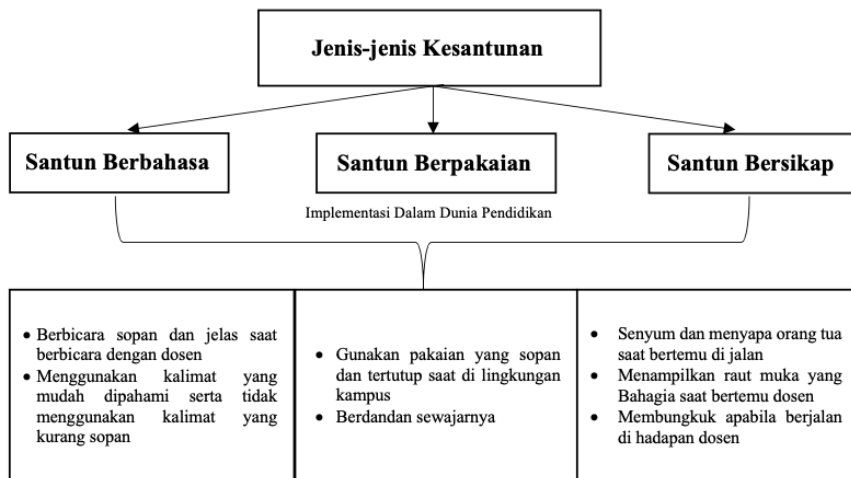
Selain pemilihan kata yang yang harus diperhatikan, (Pratama, 2020) mengungkapkan pendapatnya mengenai hal-hal yang harus diperhatikan untuk mencapai keberhasilan dalam berkomunikasi antara lain:

1. Memperhatikan situasi.
2. Memperhatikan lawan bicara yang dihadapi.
3. Memperhatikan isi pesan yang ingin disampaikan
4. Memperhatikan tujuan komunikasi yang ingin dicapai
5. Memperhatikan cara penyampaian
6. Memperhatikan norma-norma yang ada dalam masyarakat
7. Memperhatikan keragaman bahasa yang digunakan
8. Memperhatikan relevansi dalam percakapan
9. Menjaga perasaan serta martabat lawan bicara
10. Menghindari hal yang dianggap kurang baik oleh lawan bicara (konfrontasi dengan lawan bicara).
11. Menghindari dalam memuji diri sendiri
12. Memberikan keuntungan bagi lawan bicara
13. Memberikan pujian bagi lawan bicara
14. Mengungkapkan hal yang mampu membahagiakan lawan bicara
15. Membuat kesamaan pemahaman dengan lawan bicara

Tujuan utama diperlukannya kesantunan dalam berbahasa ialah untuk memperlancar kegiatan komunikasi. Sehingga jika seseorang menggunakan bahasa yang berbelit-belit dan tidak sesuai sasaran karena perassan enggan terhadap lawan bicara yang lebih tua, maka hal ini juga akan dianggap sebagai ketidaksantunan dalam berbahasa. Fakta ini lebih sering dijumpai di masyarakat Indonesia terutama, karena masyarakat memilkibudaya untuk tidak berbicara terus terang serta lebih mengutamakan perasaan.

Itulah beberapa macam etika yang perlu kita perhatikan. Jangan sampai media sosial yang fungsinya membantu setiap orang untuk saling terhubung justru memicu permasalahan akibat etika yang tidak diperhatikan. Dengan menggunakan komunikasi yang tepat, maka kita bisa memanfaatkan media sosial dengan lebih baik. Masih ada banyak lagi sebenarnya etika yang perlu diperhatikan terutama pada generasi Z, namun setidaknya beberapa poin tadi bisa menjadi etika komunikasi di media sosial yang paling dasar yang bisa mulai kita terapkan.

Pentingnya Norma Kesopanan pada generasi Z di Era Digital



Gambar. Jenis Kesantunan Generasi Z

Era digital tentunya erat kaitannya dengan teknologi yang tidak selamanya kedekatan Gen Z dengan teknologi memberikan keuntungan. Mereka selalu terhubung dengan dunia digital dan dapat melakukan segala sesuatunya dengan menggunakan kecanggihan teknologi yang ada, dapat disimpulkan bahwa generasi Z lebih mendominasi pada teknologi, seperti yang dapat kita perhatikan pada lingkungan sekitar dimana masih banyak ditemukan krisis norma moral dan etika dari generasi Z terhadap manusia lainnya.

Etika yang dianggap kuno mulai luntur di antaranya norma-norma kesopanan yang lambat laun terasa berkurang dibandingkan dengan zaman yang lalu. Apalagi etika di zaman Generasi Z ini banyak sekali anak-anak bangsa yang sudah melupakan etika. Dengan adanya perkembangan zaman saat ini anak-anak yang

kurang beretika, dan bahkan ada yang tidak sama sekali memiliki etika saat bersosialisasi pada masyarakat. Sangat diperlukan peran orang tua dalam perkembangan norma moral dan etika pada anak.

1. Kesantunan Berpakaian

Dalam kesantunan berpakaian (berbusana, berdandan), ada dua hal yang perlu diperhatikan. Menggunakan pakaian yang sopan di tempat umum serta menggunakan pakaian yang rapi dan sesuai dengan keadaan ataupun kondisi yang ada di lingkungan sekitar.

2. Kesantunan Bersikap

Kesantunan bersikap (perilaku) merupakan tata cara dalam bertindak atau berperilaku dalam menyikapi suatu hal yang terjadi dalam konteks tertentu. Kesantunan bersikap dilihat ketika makan bersama di tempat umum, bertamu ke rumah orang, menerima tamu, menghadapi orang yang kita hormati, duduk di ruang kelas, berjalan menunggu giliran (antre), ataupun di tempat umum. Situasi dan keadaan tersebut memerlukan tatacara bersikap yang berbeda-beda. Pada waktu bertamu misalnya, memerlukan kesantunan bertamu, seperti memperhatikan waktu bertamu, lama bertamu, serta tingkah laku yang menunjukkan kesopanan.

Salah satu contoh mengenai kesantunan dalam berperilaku, misalnya sangat tidak santun apabila kita berwajah murung ketika menerima tamu, duduk dengan kaki diselonjorkan ketika mengikuti kuliah dosen, bertolak pinggang ketika berbicara dengan orang tua, mendahului orang lain dengan bersenggolan badan atau ketika

berjalan di tempat umum tanpa sebab, nyelonong ke loket ketika yang lain sedang antri menanti giliran, dan menguap selebar-lebarnya sambil mengeluarkan suara di depan orang lain.

3. Kesantunan Berbahasa

Kesantunan berbahasa terlihat melalui cara seseorang berkomunikasi secara verbal. Pada saat berkomunikasi, semua orang mematuhi norma budaya yang berlaku dalam suatu masyarakat, bukan hanya menyampaikan ide yang ada dalam pikiran. Unsur-unsur budaya menjadi acuan dalam tatacara berbahasa pada suatu masyarakat yang berbudaya. Tentu saja tidak semua golongan masyarakat mengacu pada unsur-unsur budaya yang sama, melainkan disesuaikan dengan budaya yang berlaku di masyarakat tersebut. Ketidaksiesuaian tatacara berbahasa seseorang dengan norma-norma budaya yang berlaku dalam masyarakat akan menyebabkan penilaian negatif dari masyarakat. Masyarakat dapat beranggapan bahwa orang tersebut tidak beradab bahkan lebih parahnya dianggap tidak berbudaya.

Tatacara dalam berbahasa harus diperhatikan oleh komunikator maupun komunikan (pelaku komunikasi) demi kelancaran komunikasi. Oleh karena itu, permasalahan mengenai tatacara berbahasa perlu diperhatikan, terutama dalam bersosialisasi pada sebuah lingkungan, baik lingkungan pendidikan maupun masyarakat. Pemahaman mengenai tatacara berbahasa akan memudahkan dalam memahami pesan yang disampaikan oleh

komunikasikan maupun komunikator. Tatacara berbahasa memiliki tujuan untuk mengatur hal sebagai berikut.

1. Topik atau bahasan yang seharusnya dikatakan pada waktu dan keadaan tertentu.
2. Ragam bahasa yang sepatutnya digunakan dalam situasi tertentu secara wajar.
3. Waktu yang tepat untuk berbicara dan cara yang tepat dalam menyela suatu pembicaraan.
4. cara mengatur intonasi suara saat melakukan komunikasi
5. *body language* ketika berbicara
6. waktu harus diam serta mengakhiri komunikasi

Kebudayaan yang sudah tertanam pada pribadi seseorang memiliki pengaruh terhadap pola berbahasanya. Oleh karena itu, perlunya mempelajari dan memahami norma-norma budaya sebelum mempelajari sebuah bahasa. Hal tersebut disebabkan karena tatacara berbahasa yang mengikuti norma-norma budaya akan menghasilkan kesantunan berbahasa.

Sebagai generasi muda yang sadar akan teknologi serta mudahnya mengakses informasi dari mancanegara, Etika harus terus diterapkan baik dalam dunia nyata maupun dunia digital. Generasi Z dan milenial diharapkan tak menghilangkan norma dan etika saat berinteraksi dengan individu maupun kelompok masyarakat lain saat berada dalam dunia digital. Pemahaman etika digital yang baik akan mampu menurunkan hoax, perundungan, tindakan rasis,

cyberbullying, *hate speech*, dan kebocoran data pribadi. Dengan kemampuan memahami etika digital yang baik dan meningkatkan maka akan terjadi juga peningkatan tingkat budaya digital bangsa Indonesia (Wiedmer, 2015).

TINJAUAN TEORI TERKAIT KESOPAN SANTUNAN (BELAJAR SOCIAL/IMITASI, TRANSAKSIONAL, DRAMATURGI)

Perspektif *Social Learning* Bandura

Refleksi kesantunan berbahasa generasi Z tidak lain diperoleh dari hasil belajar yang dialami dalam kesehariannya. Ada banyak kemungkinan yang menjadikan tindak tutur kata generasi Z terkesan kurang sopan di era digital saat ini. Paling tidak dari model yang ditirunya, yang menginternalisasi akibat proses sosialisasi yang dialaminya, dan dari sana mereka belajar kesantunan berbahasa. Ihwal asumsi tersebut, maka perilaku kesantunan berbahasa generasi Z tampaknya dapat diurai-terangkan melalui perspektif *Social Learning* yang digagas oleh Albert Bandura.

Dalam perspektif *Social Learning*, sikap dan perilaku individu dapat diurai-terangkan melalui konsep-konsep utama Bandura seperti *imitation*, *modeling*, *vicarious learning*, *reciprocal determinism* dan *self-efficacy*. Sikap dan perilaku individu pada dasarnya merupakan akibat dari hasil *imitation* (peniruan) terhadap model yang ditirunya (*modeling*). Kesantunan berbahasa generasi Z juga demikian, merupakan akibat dari apa yang dialami, dicerap, dan ditiru dari model yang diamatinya dalam lingkungan dan kesehariannya. Dalam *imitation* dan atau *modeling*, individu dapat dipahami sebagai aktor yang memainkan peran aktif dalam menentukan perilaku mana yang hendak ia tiru, tingkat frekuensi dan

intensitas peniruan yang hendak ia lakukan (Lesilolo, 2018). Rahman (2014) juga mengemukakan bahwa perilaku manusia yang ditiru itu oleh individu dapat diakumulasi dan disubstitusi. Artinya, setiap individu memiliki referensi kognitif ihwal sikap dan perilaku model yang pernah diamatinya untuk kemudian diseleksi dan diputuskan, mana sikap dan perilaku yang hendak ditampilkan dalam berinteraksi sosial, tidak terkecuali kesantunan berbahasa.

Konsep selanjutnya adalah *Vicarious Learning*. Lesilolo (2018) mengatakan bahwa individu belajar dengan mengamati perilaku orang lain, dan ini disebut dengan istilah *Vicarious Learning* (VL). Dalam proses VL tersebut, individu melibatkan potensi kognitif dan kehadiran lingkungan terhadap sikap dan perilaku yang akan ditampilkan, dan terjadi *triadic reciprocal* yang saling memengaruhi. Sehingga sikap dan perilaku yang diekspresikan akan sangat bergantung pada *reciprocal determinism*, tidak terkecuali kesantunan berbahasa generasi Z. Menurut Lesilolo (2018), inti dari *reciprocal determinism* adalah manusia memproses informasi dari model dan mengembangkan serangkaian gambaran simbolis perilaku melalui pembelajaran yang bersifat coba-coba untuk kemudian disesuaikan dengan lingkungannya atau ketika terjadi hubungan interpersonal.

Konsep berikutnya adalah *self-efficacy* sebagai perluasan dari bangunan teori yang digagas oleh Bandura. *Self-efficacy* merupakan keyakinan pada kemampuan yang dimiliki oleh individu guna

mengorganisir aset-aset kognitif terhadap model yang telah ditiru untuk kemudian menampilkan sikap dan perilaku yang dianggap pantas. Selanjutnya, individu pada dasarnya akan mengamati model bila ia percaya bahwa dirinya mampu mempelajari atau melakukan perilaku yang dimodelkan (Lesilolo, 2018). Jadi, berkenaan dengan kesantunan berbahasa, maka generasi Z diprediksi akan menampilkan sikap dan perilaku santun berbahasa yang baik manakala mereka memiliki *Self-efficacy* yang baik pula, tentunya dengan model yang pantas ditiru pula.

Perspektif Analisis Transaksional

Kesantunan berbahasa dapat ditinjau dari konsep *ego state* dan *life position* yang ditampilkan oleh individu, tidak terkecuali generasi Z. Kesantunan berbahasa sangat bergantung pada kematangan individu dalam mempertukarkan *ego state* dan memosisikan *life position*-nya pada saat berkomunikasi dengan orang lain. Dus, penting untuk memahami apa, mengapa dan bagaimana konsep *ego state* dan *life position* Eric Burne dalam menguraikan kesantunan berbahasa generasi Z di era digital saat ini. Menurut Eric Burne, *ego state* dapat diklasifikasikan sebagai berikut (Karneli, dkk., 2018):

- 1) *Ego state child*, merupakan pernyataan ego dengan ciri-ciri pribadi anak seperti cengeng, manja, lincah, rewel, riang, lucu dan sebagainya. Namun, *ego state child* ini juga terdiri dari tiga bagian yaitu, (1) *adapted child*, merupakan ciri pribadi yang

tidak menunjukkan adanya kematangan dalam memperoleh sentuhan, sehingga unsur ini kurang baik apabila ditampilkan dalam berkomunikasi interpersonal; (2) *natural child ego state*, bercirikan pribadi yang bebas dan senang, menunjukkan kealiamahan dan tidak dibuat-buat serta bersifat spontan; (3) *little professor*, bercirikan pribadi yang pandai untuk menciptakan suasana yang lucu dan menyenangkan.

2) *Ego state parent* merupakan pernyataan ego orang tua. *Ego state* ini diwarnai oleh nilai-nilai dan moral. *Ego state* ini juga dibagi dua yaitu, (a) *critical parent* yakni orang tua yang selalu mengoreksi dan mengkritik, bentuknya berupa tingkah laku seperti omelan, judes, mengkritik dan sebagainya; (2) *nurturing parent*, yakni orang tua yang merawat wujud tingkah lakunya seperti merawat, dan membimbing, bentuknya dapat tutur kata yang hangat, sopan dan mendamaikan, tindakan menasihati orang lain, menguatkan perasaan, memberikan pertimbangan, dan mendorong untuk berbuat baik.

3) *Ego state adult* merupakan pernyataan ego orang dewasa, dengan ciri-ciri berpikir rasional, realistis, objektif dan berbasis fakta dalam memutuskan suatu tindakan, serta tidak emosional.

Berdasarkan kategorisasi *ego state* di atas, maka kesantunan berbahasa tiap-tiap individu generasi Z juga dapat diidentifikasi dan diklasifikasikan diidentifikasi dengan baik. Tampaknya, ketidaksantunan berbahasa generasi Z akan tampak pada individu

yang memiliki *ego state adapted child* dan juga mungkin pada *natural child ego state*, atau bahkan *critical parent*.

Selanjutnya konsep penting yang digagas oleh Eric Burne adalah *Life Positions*. Konsep tersebut terbagi empat yakni:

1. I'm Ok You're OK
2. I'm OK You're not OK
3. I'm not OK You're OK
4. I'm not OK You're not OK

Menurut Stewart I & Joines Vann, *Life Position* yang paling sering dipilih oleh seseorang apabila dia merasa dirinya baik (OK) dan orang lain dirasakan juga baik (OK), I'm OK You're OK (Karneli, dkk., 2018). Dengan demikian, penting bagi generasi Z untuk memahami *Life Position* I'm OK You're OK dalam berkomunikasi interpersonal atau mengaktualisasikan kesantunan berbahasa, terutama jika berhadapan dengan orang yang lebih tua dari mereka.

Perspektif Dramaturgi

Salah satu teori yang menarik untuk mengurai-jelaskan fenomenan kesantunan berbahasa generasi Z adalah teori dramaturgi yang digagas oleh Erving Goffman, yang terkenal melalui bukunya yang berjudul "*The Presentation of Self in Everyday Life*". Konsep-konsep penting dalam Dramaturgi adalah *Show, Impression, Front Region, Back Stage, setting*, penampilan dan gaya (Muali, & Qodratillah, 2018). Adapun Anas (2007) mengemukakan bahwa

konsep pengelolaan kesan (*management impression*) dapat dipahami melalui kajian psikologi sosial dalam mencermati sikap dan tingkah laku individu, pada sisi pemenuhan ekspektasi sosialnya, penampilan muka, dan mistifikasi.

Dari sudut pandang teori Dramaturgi, Suneki, S., & Haryono, H. (2012) mengatakan bahwa: (1) Semua interaksi sosial pasti terdapat bagian depan (*front region*) sebagai panggung pertunjukan (presentasi diri); (2) Bagian belakang (*back region*), sebagai tempat bagi individu (aktor) guna menyiapkan diri untuk bermain peran (*role play*) di panggung depan (*front region*). Dari dua pernyataan tersebut, baik di belakang atau pun di depan, maka individu (aktor) dapat mempertukarkan peran (presentasi diri) yang dilakoninya; (3) Pada pertunjukan di panggung depan, individu (aktor) akan dapat menyajikan suatu penampilan (*show*) bagi orang lain, tetapi kesan (*impression*) masing-masing individu bisa berbeda-beda; (5) Ada panggung depan (*front stage*) dan panggung belakang (*back stage*), di mana panggung depan adalah penampilan individu, yang secara teratur berfungsi sebagai mode umum atau ajang presentasi diri, namun tiap-tiap individu akan tetap mendefinisikan situasi yang akan ia lakoni, di mana publik akan menyaksikan penampilannya itu.

Berdasarkan sekelumit pernyataan di atas, bila ditarik ke dalam konsteks kesantunan berbahasa generasi Z, maka sikap dan perilaku mereka di depan publik itu bergantung pada definisi situasi yang ia pahami. Semakin mereka memahami situasi *front region*, maka

mereka akan semakin mempersiapkan diri dengan baik untuk memainkan peran yang akan dilakoninya. Artinya, sikap dan perilaku santun berbahasa generasi Z akan sangat bergantung dari sejauh mana mereka memahami definisi santun berbahasa yang diharapkan publik.

USAHA PENGEMBANGAN KESOPANAN

Kesopanan merupakan identitas bangsa Indonesia yang telah melekat dan diwariskan secara turun temurun melalui pewarisan tatakrama. Hal ini menjadikan Indonesia dikenal sebagai masyarakat yang ramah dalam pergaulan mancanegara. Identitas ini perlu untuk terus dilestarikan dan dikembangkan karena merupakan asset positif yang berasal dari jati diri bangsa Indonesia. Kesopanan merupakan bagian penting yang perlu untuk terus lestari dan dijaga keberadaannya, tidak terkecuali melalui proses Pendidikan.

Menurut UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pendidikan merupakan usaha dan terencana yang tertuang ke dalam tujuan pendidikan nasional dan pendidikan di sekolah. Yaitu mewujudkan suasana belajar dan proses kegiatan pembelajaran dengan tujuan agar siswa aktif mengembangkan potensi diri untuk memiliki kekuasaan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan diri dan masyarakat dalam berbangsa dan bernegara. Oleh karena itu, pendidikan berperan aktif dalam membentuk karakter pada siswa agar memiliki nilai moral yang tinggi, toleransi, memiliki perilaku baik serta berakhlak mulia, salah satunya adalah kesopanan. Dan hal ini harus mampu diwujudkan dalam konteks interaksi sosial dalam kehidupan sehari-hari.

Pendidikan sebagai usaha sadar yang dilakukan tidak hanya dalam setting formal, tetapi juga dalam setting informal dan

nonformal. Keluarga, masyarakat, dan pemerintah perlu terlibat aktif melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, dan latihan. Sehingga Pendidikan akan berlangsung di sekolah dan di luar sekolah sepanjang hayat untuk mempersiapkan peserta didik agar dapat memainkan peranan dalam berbagai lingkungan hidup secara tetap untuk masa yang akan datang.

Kesopanan merupakan identitas dan asset positif bangsa Indonesia, sehingga kesopanan perlu untuk terus dikuatkan dan dikembangkan pada diri siswa guna membiasakan siswa untuk menjaga sikap dan perilakunya ketika berinteraksi dengan orang lain. Kesopanan pada zaman dahulu juga merupakan faktor pembeda antara kaum bangsawan dan masyarakat biasa. Kaum bangsawan dikenal sebagai kalangan yang sangat menjunjung tinggi kesopanan bahkan menjadi suatu protokoler dalam interaksi keseharian kalangan bangsawan. Tantangan global hari ini menjadikan norma-norma kesopanan mulai luntur utamanya dikalangan generasi belakangan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya preventif dan korektif agar hal tersebut tidak menghilangkan norma-norma kesopanan sebagai jati diri bangsa Indonesia.

1. Upaya Preventif Mengembangkan Kesopanan

a. Pembudayaan kesopanan

Kesopanan perlu untuk dibentuk dalam sebuah ekosistem sehingga siswa mampu memahami dan menginternalisasikan kesopanan dalam kehidupan sehari-hari sebagai suatu identitas

budaya. pembudayaan kesopanan dalam setting formal di sekolah dapat dilakukan menggunakan beberapa hal diantaranya yaitu:

- 1) Menciptakan lingkungan sekolah yang mempraktekkan nilai-nilai kesopanan
- 2) Mengajarkan kesopanan melalui pembelajaran di setiap kelas
- 3) Menciptakan komunitas yang menjadi agen kesopanan
- 4) Menghadirkan program sosialisasi berkelanjutan
- 5) Memanfaatkan media sosial dan digital
- 6) Membuat poster dan *x-banner*

Pembudayaan kesopanan juga perlu dibudayakan dalam setting informal di rumah. Pembudayaan informal ini menuntut peran orang tua yang kooperatif dan berjiwa edukatif. Beberapa cara yang dapat dilakukan melalui peran orang tua dalam membudayakan kesopanan terhadap anaknya diantaranya, yaitu:

- 1) Memperlihatkan beragam contoh penerapan kesopanan di depan anak. Metode pemberian contoh dapat memberikan pengetahuan pada anak tentang makna dan implementasi dari sikap sopan santun itu sendiri.
- 2) Menanamkan kesopanan melalui pembiasaan. Anak dibiasakan bersikap sopan dalam kehidupan sehari hari baik dalam bergaul dalam satu keluarga inti (orang tua dan

saudara) maupun dengan lingkungan keluarga yang lebih luas.

Kesopanan sebagai suatu pembudayaan perlu dilakukan dimanapun, kapanpun, dan dalam kondisi apapun terhadap siapapun. Tidak hanya terhadap orangtua, anggota keluarga, terhadap guru, hanya dirumah atau di sekolah atau hanya dengan orang-orang yang dikenal kita bersikap sopan santun, namun juga di lingkungan masyarakat dalam setting nonformal. Beberapa cara yang dapat dilakukan melalui peran masyarakat dalam membudayakan kesopanan diantaranya, yaitu:

- 1) Menyesuaikan diri dan beradaptasi dengan nilai-nilai yang melekat di lingkungan masyarakat.
- 2) Menanamkan sikap sopan santun sejak anak masih kecil dalam lingkungan pertemanan social. Anak yang sejak kecil dibiasakan bersikap sopan akan berkembang menjadi anak yang berperilaku sopan santun dalam bergaul dengan siapa saja dan selalu dapat menempatkan dirinya dalam suasana apapun. Sehingga sikap ini dapat dijadikan bekal awal dalam membina karakter anak.
- 3) Mengawasi dan memberikan contoh bagaimana mempertahankan dan memelihara nilai kebudayaan kita yang telah dipegang teguh selama ini

Kesopanan perlu dijabarkan lebih operasional sehingga siswa dapat memahami beragam indikasi dan aplikasi, baik verbal maupun nonverbal, yang menunjukkan contoh kesopanan. Beberapa contoh penerapan kesopanan diantaranya yaitu:

- 1) Memberi salam ketika berjumpa dengan orang tua, guru, dan teman.
- 2) Menerima dan memberi dengan menggunakan tangan kanan.
- 3) Mengucapkan permisi jika hendak melewati orang lain.
- 4) Tidak berkata-kata kotor, kasar, dan sombong.
- 5) Tidak meludah disembarang tempat.
- 6) Menghargai pendapat orang lain.
- 7) Mengucapkan terima kasih jika diberi sesuatu.
- 8) Mengucapkan maaf jika melakukan kesalahan.
- 9) Mengucapkan tolong ketika meminta bantuan.
- 10) Mengajarkan pula perilaku ramah dan agar mudah bersosialisasi

b. Keterampilan berbahasa santun

Bahasa merupakan media untuk menyampaikan ide, gagasan, serta pikiran kedalam bentuk lisan dan tulisan. Bahasa digunakan sebagai alat seseorang dalam berkomunikasi dengan orang lain. Penggunaan Bahasa akan mencerminkan sifat dan karakter

seseorang, hal ini dikarenakan dalam berbahasa tiap-tiap orang memiliki kebebasan dalam menggunakan pilihan kata atau diksi yang mengandung arti-arti sesuatu, sehingga maksud dari penggunaan bahasa tersebut dapat tersampaikan kepada orang lain (Putri 2019).

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan di dalam berbahasa salah satunya adalah mengenai kesantunan berbahasa. Kesantunan berbahasa adalah kesopanan dan kehalusan dalam menggunakan bahasa ketika berkomunikasi melalui lisan maupun tulisan. Bahasa yang digunakan penuh dengan adab tertib, sopan santun dan mengandung nilai-nilai hormat yang tinggi (Budiwati, 2017). Kesantunan ini selalu digunakan dalam bertutur kata dengan sesama anggota masyarakat lainnya yang harus disertai tata krama dan sopan santun. Syahrul (2008) menyatakan kesantunan menghubungkan bahasa dengan aspek-aspek kehidupan struktur sosial sekaligus kode-kode perilaku dan etika.

Kesantunan berbahasa juga merupakan cara yang digunakan oleh penutur di dalam berkomunikasi agar mitra tutur tidak merasa tertekan, tersudut, atau tersinggung dan dimaknai sebagai usaha penutur untuk menjaga harga diri, atau wajah, penutur atau pendengar (Markhamah dkk, 2011). Kesantunan berbahasa merupakan salah satu aspek kebahasaan yang dapat meningkatkan kecerdasan emosional penuturnya karena didalam komunikasi, penutur dan petutur tidak hanya dituntut menyampaikan kebenaran, tetapi harus tetap berkomitmen untuk menjaga keharmonisan

hubungan. Keharmonisan hubungan penutur dan petutur tetap terjaga apabila masing- masing peserta tutur senantiasa tidak saling memermalukan (Alfiati, 2015). Pentingnya kesantunan dalam bertutur yaitu dapat menciptakan komunikasi yang efektif antara penutur dan mitra tutur (Rakasiwi, Putrayasa, & Suandi, 2014).

Keterampilan berbahasa sopan idealnya sudah menjadi suatu tradisi yang dimiliki sejak kecil. Individu perlu dibina dan dididik berbahasa sopan. Bila anak dibiarkan berbahasa tidak sopan, maka tidak mustahil berbahasa sopan yang sudah ada pun bisa hilang dan selanjutnya lahir bahasa arogan, kasar, dan kering dari nilai-nilai agama, etika, dan budaya. Untuk itu dalam cara berbicara kita harus memperhatikan beberapa hal diantaranya:

- 1) Tersenyum. Tersenyum bisa kita artikan sebagai ekspresi perasaan positif. baik itu cinta, syukur, kegembiraan, semangat, antusiasme dan kepuasan. Karena dengan tersenyum, seseorang akan merasa di hargai atas apa yang mereka sampaikan, dan seseorang itu merasa bahwa apa yang dia sampaikan di tanggapi oleh kita.
- 2) Fokus dan berkonsentrasi. Terkadang kita mengabaikan apa yang sedang orang lain sampaikan. Hal itu disebabkan karena kita merasa jenuh dan bosan. Selain itu juga telah menjadi kebiasaan saat kehabisan bahan pembicaraan yang harus disampaikan, apalagi dengan orang tua mereka cenderung

gampang tersinggung. Jadi kita harus berkonsentrasi dan memperhatikan orang lain.

- 3) Nada bicara sewajarnya. Saat berbicara dengan orang yang lebih tua jangan menggunakan nada bicara yang tinggi, karena dapat diartikan dengan suatu pertentangan. Walaupun kita harus mengatur nada dalam berbicara namun kita harus tetap tegas dan konsisten dalam menyampaikan ide dan gagasan.
- 4) Menatap dan memperhatikan orang yang sedang berbicara. Apabila berbicara dengan orang yang lebih tua selayaknya kita harus memperhatikan, namun kita tidak boleh terlalu sering menatap matanya secara berlebihan, kita harus menundukan pandangan kita, karena mereka akan menganggap bahwa kita berani kepada mereka, kemudian janganlah kita memotong atau mengalihkan pembicaraan mereka.
- 5) Gestur tubuh. Jangan sekali-kali kita menggunakan jari telunjuk kita untuk menunjuk sesuatu saat berbicara dengan yang lebih tua, karena itu akan dianggap tidak sopan, cobalah untuk memberikan bahasa tubuh yang wajar yang dapat membuat lawan bicara kita merasa yakin terhadap kita.

Kemampuan berbahasa yang baik merupakan ciri dari orang yang menghormati agama dan budaya. Orang yang mempunyai kemampuan berbahasa yang baik akan bisa menempatkan dirinya ditengah masyarakat sebagai warga yang baik dan dapat diterima

dikalangan masyarakat. Seseorang yang mempunyai ketrampilan berbahasa yang baik akan dapat dilihat dari cara berkomunikasi. Seseorang tersebut akan bisa menempatkan posisi pada siapa dia berbicara. Kepada orang yang lebih tua, teman sejawat, atau pada orang yang lebih muda.

2. Upaya Korektif Mengatasi Ketidaksopanan

a. Komunikasi Asertif

Komunikasi asertif didefinisikan sebagai “kemampuan untuk berbicara dan berinteraksi dengan cara yang mempertimbangkan dan menghormati hak dan pendapat orang lain sambil juga membela hak, kebutuhan, dan batasan pribadi” (Pipas & Jaradat, 2010). Pipas dan Jaradat (2010) lebih lanjut mencatat bahwa komunikator yang asertif dapat berbicara untuk hak-hak mereka (atau hak orang lain) dengan jujur dan elegan, sehingga konflik antarpribadi berkurang dan rasa hormat terhadap orang lain tetap terjaga.

Asertif sejatinya digambarkan sebagai "alat untuk membuat hubungan Anda lebih setara" (Alberti & Emmons, 2017). Menurut Alberti dan Emmons (2017), hubungan intim yang ditandai dengan kepuasan bersama membutuhkan ekspresi tegas yang jujur. Sebagian orang mungkin melihat komunikasi asertif ini sebagai Tindakan yang *opposite* terhadap lawan berbicara, hal ini tentu saja keliru, karena asertif punya substansi yang berbeda dengan agresif terdapat perbedaan mencolok dari keduanya.

Komunikasi asertif	Komunikasi agresif
Mempromosikan kesetaraan penuh hormat	Mengingkari hak orang lain
Menggunakan ucapan yang tegas namun lembut Berada dalam kendali	Menggunakan ucapan yang kasar atau mengancam Di luar kendali
Mengkomunikasikan kepercayaan diri	Mengomunikasikan keangkuhan
Menggunakan sikap santai Menghargai ruang pribadi	Menggunakan sikap kaku Melanggar ruang pribadi
Menunjukkan pengaruh yang tenang	Menunjukkan sikap yang gelisah atau emosional
Mencerminkan perilaku suportif Jujur dan terus terang	Mencerminkan perilaku kompetitif Manipulatif
Ekspresi wajah yang santai	Ekspresi wajah yang tegang
Melibatkan permintaan	Melibatkan tuntutan
Bertujuan menyampaikan kebutuhan	Bertujuan untuk menang
Menghormati aturan	Tidak menghargai aturan

Hasilnya adalah pemecahan masalah	Membuat lebih banyak masalah
Contoh kalimat: “Ikuti langkah-langkah dalam panduan ini.”	Contoh kalimat: "Lakukan saja apa yang saya katakan!"

Sumber: <https://positivepsychology.com/assertive-communication/>

Karakteristik Komunikasi Asertif

Komunikasi asertif melibatkan berbagai kualitas verbal dan nonverbal. Berikut adalah sembilan contoh dari Pipas dan Jaradat (2010) dan Bishop (2013):

- 1) Kontak mata langsung menunjukkan bahwa pembicara kuat dan tidak terintimidasi.
- 2) Sikap tegas atau postur dengan keseimbangan yang tepat antara kekuatan dan santai. Misalnya, berdiri kaku mungkin terlihat agresif; sedangkan, membungkuk mungkin dianggap lemah.
- 3) Nada suara. Suara yang kuat menunjukkan ketegasan, tetapi meninggikan suara menunjukkan agresi dan kemungkinan besar akan dibalas dengan kemarahan.
- 4) Ekspresi Wajah. Ekspresi yang tidak marah atau cemas sangat penting untuk mengirimkan pesan yang tepat.
- 5) Waktu. Komunikasi yang tegas harus dilakukan pada waktu yang tepat (misalnya, membuat permintaan dari pasangan di

tengah pesta makan malam kemungkinan besar tidak akan diterima dengan baik).

- 6) Bahasa yang tidak mengancam dan tidak menyalahkan. Misalnya, bahasa seperti "Jika Anda terus melakukan itu, Anda akan menyesal!" mengancam daripada tegas.
- 7) Kejelasan. Misalnya, "Bisakah Anda tidak seperti itu?" tidak jelas, sementara "Bisakah Anda tidak pergi ketika kita sedang berbicara?" lebih jelas menyampaikan kebutuhan pembicara.
- 8) Bahasa positif. Misalnya, membuat permintaan negatif ("Maukah Anda berhenti meninggalkan surat-surat Anda di seluruh rumah?") kurang efektif daripada permintaan positif ("Ini adalah pembagi yang sudah saya siapkan. Maukah Anda meletakkan kertas Anda di sini?").
- 9) Bahasa tanpa kritik terhadap diri sendiri atau orang lain. Misalnya, frasa seperti "Saya tahu saya terlalu sensitif, tetapi bisakah Anda tidak menggunakan kata itu?" dan "Apakah tidak ada yang pernah mengajarimu sopan santun?" kritis daripada asertif

Komunikasi asertif terjadi dalam berbagai bentuk dan situasi, umumnya melibatkan pencapaian tujuan seseorang tanpa menciptakan adegan yang tidak menyenangkan atau membahayakan hubungan.

b. Bermain peran

Bermain peran atau yang dikenal dengan istilah *role-play* merupakan salah satu strategi yang sering digunakan dalam konseling karena memiliki banyak manfaat utamanya yang berkaitan dengan kesehatan mental. Bermain peran merupakan teknik yang cukup sederhana karena tidak memerlukan kostum atau riasan apa pun. Ini adalah teknik yang berharga bagi siswa yang berusaha memahami tentang kesehatan mental, karena cukup ampuh dalam mengkondisikan diri siswa (Rønning & Bjørkly, 2019).

Skrip dalam bermain peran dapat sangat membantu klien yang pendiam, menggantikan teknik terapi bicara yang lebih tradisional ketika individu merasa dijaga atau curiga. Bermain peran juga merupakan pendekatan yang relatif tidak mengancam yang dapat menilai, mengintervensi, dan melibatkan klien dalam terapi, terutama anak-anak (Hackett, 2011). Lebih jauh menurut Hackett (2011) Skrip permainan peran menawarkan pengganti beberapa aspek terapi bicara yang lebih khas. “Bermain peran memiliki komponen emotif, kognitif, dan perilaku” yang dapat menciptakan gangguan yang membantu klien mengubah “perasaan tidak sehat menjadi perasaan sehat” (Corey, 2013).

Ketika bermain peran, klien akan menghadirkan kembali adegan kehidupan mereka, dan mereka biasanya menjadi lebih terlibat secara psikologis daripada jika mereka hanya melaporkan anekdot tentang diri mereka sendiri (Corey, 2013). Klien dapat menggunakan

latihan bermain peran untuk mengatasi perasaan dan keyakinan irasional mereka dalam situasi masa lalu, sekarang, atau masa depan yang dibayangkan. Anak-anak, khususnya, dapat merasa terbantu sebagai kesempatan untuk memerankan perilaku bermasalah sambil memberikan pengalaman belajar berbasis kinerja (Corey, 2013; Dobson, 2011).

Strategi dalam bermain peran

Secara teknis, bermain peran dapat dilakukan oleh dua orang (minimal) atau lebih yang memerankan sebuah scenario tertentu secara actual dan imajiner untuk membangkitkan reaksi emosional. Sebagai contoh dapat memainkan peran orang tua atau guru, ataupun teman sebaya dengan menggunakan ragam kata, tingkah laku, dan ragam tanggapan untuk membangkitkan dan mengeksplorasi situasi tertentu yang diinginkan (Hackett, 2011).

Sebagai teknik terapeutik, permainan peran menawarkan wawasan yang bermanfaat tentang bagaimana individu memandang lingkungan dan berfungsi secara interpersonal. Untuk alasan itu, dapat sangat efektif dalam pengobatan trauma, memungkinkan terapis dan klien untuk meninjau kembali pengalaman sebelumnya melalui pemeragaan (Hackett, 2011). Memindahkan furnitur di sekitar kantor untuk menciptakan kembali lingkungan atau kondisi yang diinginkan, misalnya, ruang keluarga atau tempat kerja, akan dapat membantu untuk menangkap bagaimana klien saat ini bereaksi terhadap suatu situasi tertentu (Nelson-Jones, 2014).

Untuk mengatasi perilaku ketidaksopanan siswa dalam berbicara, bermain peran dilakukan dalam adegan memainkan peran yang berlawanan. Siswa yang biasanya menggunakan kata-kata tidak sopan Ketika berbicara dengan teman sebaya ataupun orang tua, dan guru, diminta untuk memainkan peran sebaliknya, sehingga mereka dapat merasakan situasi nyata Ketika dihadapkan dengan lawan bicara yang menggunakan kata-kata kasar dan tidak sopan. Pengalaman tersebut akan membangkitkan *awareness* (kesadaran) seseorang terhadap apa yang mereka lakukan selama ini, karena boleh jadi seseorang yang sering mengungkapkan kata kasar, agresif, dan tidak sopan kepada orang lain tidak menyadari perbuatannya tersebut. Harapannya adalah kesadaran tersebut meningkatkan empati dan kehati-hatian dalam berbicara nantinya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh King, Hill, dan Gleason (2015) yang menggunakan teknik bermain peran kepada mahasiswa kedokteran. King, Hill dan Gleason (2015) menggunakan pendekatan berbasis permainan peran untuk mengajarkan pengetahuan dan komunikasi klinis dalam kesehatan mental untuk mahasiswa kedokteran tersebut. Para mahasiswa kedokteran diberikan metode *role-play-based learning* (RBL) yang berisi kumpulan modul pengajaran yang masing-masing menyertakan narasi pasien dan panduan untuk fasilitator. Para siswa menerima skenario untuk pasien, kerabat atau profesional kesehatan yang sesuai seminggu sebelum sesi. Kemudian para mahasiswa

tersebut memainkan peran dokter dan pasien. Setelah bermain peran, ada diskusi kelompok dan sesi umpan balik. Terdapat 130 mahasiswa kedokteran dari tiga institusi Pendidikan yang diberikan evaluasi melalui angket.

Sebanyak 107 responden (79%) menyelesaikan angket. Mereka menghadiri rata-rata 5,4 dari 6 sesi pelatihan. Responden memberikan kesan positif tentang fitur-fitur sesi dan menganggapnya menarik, informatif, dan relevan. Mereka melaporkan bahwa dengan mengalami peran pasien, mereka mengembangkan pemahaman yang lebih besar dari sudut pandang pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa memperoleh keterlibatan, harga diri dan empati yang lebih baik serta peningkatan pembelajaran melalui *role play based learning* (RBL)

TUTOR SEBAYA DALAM PENGEMBANGAN SOPAN SANTUN DIKALANGAN MAHASISWA

LATAR BELAKANG

Konsep mengenai bagaimana seseorang membantu orang lain untuk mengembangkan pendidikan mereka atau aspirasi lain di samping pelatihan formal memiliki sejarah yang sangat panjang. Kata Mentor (meskipun ada berbagai etimologi lain) tampaknya berasal dari kata Mentor yang diberikan oleh Homer kepada seorang teman dekat Ulysses yang dipercayakan untuk merawat putra Ulysses, Telemachus, selama sepuluh tahun Perang Troya sekitar 1200 SM. Dalam versi Homer, dewi Athenalah yang mengambil peran sebagai laki-laki dan membantu pendidikan Telemachus serta pengembangan keterampilan lain yang diperlukan saat ayahnya berperang (Fagles, 1996)

Mentoring telah digunakan untuk menggambarkan berbagai hubungan dalam sejumlah setting. Bentuk umum mentoring yang berkembang dalam beberapa dekade terakhir di negara-negara maju, baik di perguruan tinggi maupun di sekolah adalah sebagai strategi membantu yang melibatkan pasangan siswa/mahasiswa dengan teman sebaya yang lebih mampu atau berpengalaman, siswa/mahasiswa yang lebih tua atau sukarelawan dewasa yang memberikan persahabatan, bimbingan, dan dukungan kepada temannya bagaimana menavigasi keadaan baru dan semakin menantang (Miller, 2002; Forehand, 2008)

Melalui program mentoring berbasis internal, universitas di seluruh negara maju menawarkan kepada mahasiswa jalan baru untuk menjelajahi jalur pendidikan dan karir, dukungan dan insentif yang lebih kuat untuk melanjutkan studi di universitas, serta peningkatan kepercayaan pada kemampuan mereka untuk berhasil (Phillips, 2009). Bagi mahasiswa yang membutuhkan arahan karir, program mentoring dapat memasangkan mereka dengan profesional yang dapat membiasakan mereka dengan dunia kerja, menjadi panutan, dan membantu mereka meningkatkan kepercayaan diri (Clutterbuck, 2004).

Untuk mahasiswa yang menghadapi kesulitan sosial atau akademik, atau bagi siswa yang berisiko putus sekolah/kuliah, program mentoring menyediakan teman-teman yang mendukung yang secara pribadi terlibat dalam keberhasilan siswa dan yang dapat mendorong mereka dan meminta pertanggungjawaban mereka untuk pergi ke kelas dan menyelesaikan pekerjaan mereka, tetapi program pendampingan tidak hanya terbatas pada skenario ini (Murray, 2001; USF, 2011)

Sementara praktik mentoring telah berkembang di berbagai konteks, definisi peran yang khusus terbukti sulit dipahami. Seorang mentor mungkin satu atau lebih dari peran berikut ini: panutan, sponsor, teman curhat, pemandu, guru, penasihat, pelatih atau orang kepercayaan (Floyd, 1993; Murray, 2001).

Mentoring telah menjadi fitur umum di banyak universitas di Inggris, Amerika Utara dan Australia, dan, pada tingkat lebih rendah, di seluruh daratan Eropa. Skema ini sebagian besar telah dikembangkan sebagai sarana untuk mengatasi prestasi rendah dan retensi mahasiswa (Brown, 1995; Chang et al, 2003, Brockbank dan McGill, 2006). Namun, peran seorang mentor belum banyak dipahami secara universal dan ada banyak variasi dalam cara ide mentoring diinterpretasikan (Jacobi, 1991; Topping 1996). Tidak selalu jelas, misalnya, apakah mentor diharapkan untuk mengambil peran dan mengajar seperti guru/dosen, untuk membujuk teman mentee menuju peningkatan motivasi dan pembelajaran mereka atau hanya menjadi panutan dan teman (Murray, 2001).

Laurence M. Bramer (dalam Loekomono, dkk, 1985) mencatat empat alasan yang mendasari dibutuhkannya bantuan sebaya, yaitu:

1. Banyaknya orang yang cenderung lebih suka mengemukakan persoalan yang mereka hadapi kepada teman-teman dekatnya,
2. Menolong penyelesaian masalah bukan hanya tugas dan fungsi orang-orang profesional, melainkan tugas setiap orang,
3. Menolong bukan hanya sebagai ilmu, melainkan juga sebagai seni. Orang awam dalam ilmu menolong sering kali memiliki kiat dan bakat yang membantunya dalam menolong orang lain,
4. Terlalu banyak yang memutuhkan pertolongan dan terlalu sedikit orang yang ahli dalam ilmu menolong, seperti konseling, sehingga diperlukan adanya bantuan dari paraprofesional.

Di samping itu, bantuan antara teman sebaya memiliki keuntungan-keuntungan tersendiri. Menurut Tindall dan Gray (1987), jika seseorang menghadapi suatu problem, maka yang pertama-tama dia hubungi adalah teman dekat sebayanya, baru kemudian kepada konselor profesional. Privette dan Delawder (1982) bahkan mengajukan keyakinan bahwa teman-teman sebaya lebih unggul daripada tenaga profesional, terutama dalam hal pembangunan rapport yang lebih cepat, dan lebih terbukanya orang berbicara dalam hubungan kederajatan. Menurut Romaniuk, dkk (1981), faktor kesamaan pengalaman dan status nonprofesioanal yang dimiliki antara konselor sebaya dan konseli yang dilayani, menyebabkan konselor sebaya bisa lebih diterima secara terbuka ketimbang penolong profesional.

Menurut Carr (1981), terdapat sembilan kontribusi pentingnya bantuan antar teman sebaya untuk dikembangkan di institusi pendidikan, yaitu: (1) hanya sebagian kecil dari mahasiswa yang bersedia untuk berkonsultasi dengan konselor, (2) adanya interaksi-interaksi keterampilan sederhana yang dapat efektif untuk membantu mahasiswa, (3) teman sebaya memungkinkan dalam membantu menyelesaikan permasalahan satu sama lain, (4) konseling teman sebaya dapat memperkuat mahasiswa dalam menghadapi kondisi faktor psikologis, (5) mahasiswa perlu memiliki kompetensi untuk saling memahami dan bertanggung-jawab tentang peran mereka bagi orang lain, (6) mahasiswa ingin meraih kebebasan melalui sudut

pandang budaya teman sebaya, (7) hasil penelitian menunjukkan bahwa teman sebaya dapat meningkatkan prestasi dan kepercayaan diri mahasiswa, (8) teman sebaya sebagai tempat untuk berbagi dan memiliki perhatian yang sama dalam memecahkan masalah, (9) teman sebaya lebih mengetahui permasalahan yang dialami mereka sendiri dibandingkan yang dirasakan orang dewasa.

APA PEER MENTORING ITU?

- The concept of peer mentoring falls under the umbrella term of peer support. Alongside peer mentoring, there are a number of additional forms of peer support, such as peer tutoring; peer counselling; peer listening; befriending; buddying, peer mediation and many more (Cowie & Wallace, 2000). Konsep pendampingan sebaya (peer mentoring) berada di bawah payung istilah dukungan sebaya (peer support). Di samping peer mentoring, ada beberapa bentuk lain dari peer support, seperti peer tutoring; konseling sebaya; teman curhat, mediasi sebaya dan banyak lagi bentuk lainnya (Cowie & Wallace, 2000).
- Peer support describes a range of activities and systems which support young people to be helpful to each other by developing supportive student-student relationships. In schools peer support programmes offer a framework of support for vulnerable students in addition to that provided by adult-based pastoral services (Houlston et al., 2009) Dukungan teman sebaya (peer support) menggambarkan serangkaian kegiatan dan sistem yang

mendukung kaum muda untuk saling membantu dengan mengembangkan hubungan antar-siswa yang bersifat mendukung supportive student-student relationships. Di sekolah, program dukungan sebaya menawarkan kerangka dukungan untuk siswa yang rentan selain yang disediakan oleh layanan bantuan berbasis orang dewasa (Houlston, dkk., 2009).

- Peer support involves "young people working with others to help them learn and develop emotionally, socially and academically so they can reach their full potential" (Cartwright, 2005, p. 45) • Dukungan teman sebaya melibatkan "orang-orang muda yang bekerja dengan orang lain untuk membantu mereka belajar dan berkembang secara emosional, sosial dan akademis sehingga mereka dapat mencapai potensi penuh mereka" (Cartwright, 2005, h. 45).
- This is a teaching approach where students are employed as tutors for other students. This model is used in academic, social, or even behavioral settings. (Burakova, 2021) • Peer mentoring adalah pendekatan pembelajaran di mana siswa dipekerjakan sebagai mentor untuk siswa lain. Model ini digunakan, baik dalam bidang akademik, sosial, maupun perilaku. (Burakova, 2021).
- Peer mentoring is traditionally a one-to-one non-judgemental relationship in which an individual (mentor) voluntarily gives time to support and encourage another (mentee) (Kent County

Council, 2016) • Peer mentoring secara tradisional merupakan hubungan satu-ke-satu yang tidak menghakimi di mana seorang individu (mentor) secara sukarela memberikan waktu untuk mendukung dan mendorong teman sebaya lain (mentee) (Kent County Council, 2016).

- A one-to-one relationship, between an experienced student (mentor) and a less experienced student (mentee) in which the mentor voluntarily gives their time to support and encourage the mentee to learn and develop emotionally, socially and/or academically (Powel, J.E, 2016) Hubungan satu lawan satu, antara siswa yang berpengalaman (mentor) dan siswa yang kurang berpengalaman (mentee) di mana mentor secara sukarela memberikan waktu mereka untuk mendukung dan mendorong mentee untuk belajar dan berkembang secara emosional, sosial dan/atau akademis (Powel, J.E, 2016).
- "Mentoring is a one-to-one, non-judgemental relationship in which an individual voluntarily gives time to support and encourage another. This is typically developed at a time of transition in the mentee's life, and lasts for a significant and sustained period of time." (Active Community Unit, Home Office, 2011. quoted in O'Hara, 2011, p 273) "Mentoring adalah hubungan satu lawan satu, tidak menghakimi di mana seorang individu secara sukarela menyediakan waktu untuk mendukung dan mendorong orang lain. Ini biasanya dikembangkan pada saat

transisi dalam kehidupan mentee (orang yang dimentori), dan berlangsung selama periode waktu yang signifikan dan berkelanjutan." (O'Hara, 2011, p 273).

- Peer mentoring is "a mentoring approach - whereby a relationship is formed between a peer mentor who acts as a role model to another pupil (usually younger) who is in need of support and guidance" (Houlston et al., 2009, p. 328) • Peer mentoring adalah "pendekatan pendampingan di mana hubungan terbentuk antara mentor sebaya yang bertindak sebagai panutan bagi siswa lain (biasanya lebih muda) yang membutuhkan dukungan dan bimbingan (Houlston dkk., 2009, h. 328)
- "Peer mentors] can act as role models, raising aspirations and achievements and exerting a powerful influence on young people. They can be particularly effective with those who have become disengaged from their communities or from learning." (DfES, 2005: 41) • "[Peer mentor] dapat bertindak sebagai panutan, meningkatkan aspirasi dan pencapaian, serta memberikan pengaruh yang kuat pada kaum muda. Peer mentor bisa sangat efektif membantu mereka yang telah terlepas dari komunitas mereka atau dari pembelajaran."
- Mentoring is "an encouraging and supportive one-to-one relationship with a more experienced worker....in a joint area of

interest. (Topping, 2005, p632) • Mentoring adalah "hubungan satu-ke-satu yang mendorong dan mendukung dengan pekerja yang lebih berpengalaman....dalam bidang minat bersama.

- Peer mentors support the emotional and academic wellbeing of younger students. (Thompson & Smith, 2011, p. 45) • Mentor sebaya mendukung kesejahteraan emosional dan akademik siswa yang lebih muda
- Mentoring adalah bentuk 'dukungan sebaya' yang paling umum digunakan di sekolah menengah di Inggris (Houlston, dkk., 2009). Peer mentor biasanya adalah mahasiswa yang sedikit lebih maju sehingga mereka dapat berbagi pengetahuan dan pengalaman yang berguna yang sulit diperoleh. Pendampingan teman sebaya dapat membantu mahasiswa baru beradaptasi dengan lingkungan akademik baru lebih cepat, hubungan tersebut dapat memberi teman (mentee) rasa terhubung dengan komunitas yang lebih besar di mana mereka mungkin merasa tersesat. Bukti menunjukkan bahwa menggunakan teman sebaya sebagai mentor adalah pendekatan positif untuk mendukung kaum muda (Philip & Spratt, 2007).

KEUNTUNGAN MENGGUNAKAN PEER MENTORING

Rangkuman berikut mencantumkan potensi manfaat dari mentoring sebaya, bagi mentor, mentee dan universitas, seperti yang ditunjukkan oleh penelitian skema pendampingan di lembaga pendidikan di negara maju

Keuntungan bagi mentors mencakup:

- Kepuasan diri karena telah berkontribusi pada komunitas universitas (Mosqueda dan Palaich, 1990; Smink, 1990; UKCISA, 2008);
- Kesempatan untuk meningkatkan kekuatan pribadi dan mengembangkan keterampilan baru (Cowie dan Wallace, 2000; Hall, 2002; Leyden, 2002);
- Pengembangan hubungan kerja yang erat antara akademisi dan mahasiswa (Astin, 1991; Tyrell, 2002);
- Pengembangan keterampilan kepemimpinan dan komunikasi pada mahasiswa melalui keterlibatan mereka dalam program ini. Tumbuhnya kesadaran akan pentingnya konsep memimpin sebagai melayani, mengakibatkan siswa menjadi lebih terlibat dalam komunitas mereka sepanjang hidup mereka (Miller 2002; Klasen dan Clutterbuck, 2007);
- Peningkatan pengetahuan dan keterampilan untuk membuat pilihan positif dalam hidup.

Keuntungan bagi mentees mencakup:

- Sikap positif untuk belajar dan peningkatan kinerja akademik - ditunjukkan dengan nilai yang lebih tinggi dan nilai tes standar (Cowie dan Wallace, 2000; Leyden, 2002; Phillips, 2009; TAMBANG, 2010);

- Peningkatan tingkat kehadiran mereka (Sipe, 1996; UKCISA, 2008);
- Meningkatkan harga diri dan kepercayaan diri. Peningkatan hubungan dengan akademisi dan rekan (Project PLUS, 1990; Sipe, 1996);
- Perilaku yang lebih baik, tidak terlalu mengganggu, baik di rumah maupun di perguruan tinggi/universitas (Pringle, 1993; Sipe, 1996; Chang et al, 2003; Cruddas, 2005; MUSU, 2011);
- Peningkatan keterampilan sosial, komunikasi, hubungan, dan pengambilan keputusan (Roberts, 2000);
- Kesadaran pilihan karir dan kemampuan untuk membuat pilihan kejuruan dan pendidikan dan penurunan kemungkinan putus sekolah/perguruan tinggi/universitas (Sipe, 1996; Miller 2002; Clutterbuck, 2004; Proyek Mentoring Sektor Publik, 2012).

Keuntungan bagi Lembaga Pendidikan, menacakup:

- Tingkat putus sekolah yang lebih rendah (Project PLUS, 1990; Chang et al, 2003; Cruddas 2005);
- Peningkatan citra universitas di masyarakat dan universitas akan dipandang sebagai komunitas yang lebih positif dan peduli, dengan tulus mendorong semua siswa untuk mencapai potensi mereka (Pringle, 1993; Miller, 2002; Leyden, 2002; Hamilton et al, 2006);

- Menghemat biaya saat menggunakan relawan mahasiswa untuk pendampingan (Leyden, 2002; Clutterbuck, 2004; Phillips, 2009);
- Staf akademik dapat berfokus pada pengajaran karena program pendampingan mendukung mereka dalam peran pastoral mereka (Crockett dan Smink, 1991; Cowie dan Wallace, 2000).

Menurut Burakova (2021), secara umum, peer tutoring sangat efektif dalam membantu mahasiswa dalam:

- Membuat lebih banyak kemajuan daripada yang akan mereka tinggalkan;
- Memiliki aspek pendidikan yang besar dan membantu dalam meningkatkan retensi memori;
- Meningkatkan keterampilan sosial, dan perilaku sebagai siswa dibuat untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan rekan mereka;
- Menciptakan rasa tanggung jawab yang mendalam pada tutor;
- Menginspirasi kepercayaan diri;
- Meningkatkan motivasi belajar baik bagi tutor maupun tutee.

Menurut Kent County Council (2016), program peer mentoring berkontribusi positif dalam meningkatkan:

- Self-esteem, confidence, keterampilan komunikasi, dan problem solving skills
- *Sense of belonging* di sekolah

- Tingkat kehadiran di sekolah in school
- Mengurangi perilaku negatif
- Prestasi akademik siswa.mahasiswa.

Menurut Garringer & MacRae (2008) memiliki sejumlah manfaat, sebagai berikut: Bagi mentee, program peer mentoring menunjukkan dampak positif terhadap:

- Keterhubungan dengan dunia kampus dan teman sebaya
- Perasaan kompetensi dan efikasi diri
- Nilai dan prestasi akademik
- Perilaku dan sikap prososial

Bagi mentor, program peer mentoring mampu meningkatkan:

- Koneksi dan penyesuaian diri dengan kampus
- Self-esteem
- Empathy dan moral reasoning
- Komunikasi Intrapersonal dan keterampilan conflict resolution
- Hubungan baik dengan orangtua

Ada sejumlah manfaat yang dilaporkan untuk mentor sebaya. Mentor mengembangkan persahabatan melalui partisipasi mereka (Thompson & Smith, 2011) dan mendapat manfaat dari kepuasan membantu siswa yang lebih muda. Mentoring memberikan kesempatan kepada mentor untuk mempertajam rasa harga diri mereka (Knowles & Parson, 2009), membangun kepercayaan diri

mereka dan mengembangkan keterampilan interpersonal mereka (Dearden, 1998; Thompson & Smith, 2011). Selain itu, Thompson dan Smith (2011) melaporkan bahwa mentor belajar menghadapi situasi sulit (misalnya bullying) dan mengembangkan keterampilan pemecahan masalah dan kerja tim yang baik. Pendampingan memberi siswa kesempatan untuk terlibat aktif di sekolah mereka dan 'memberikan sesuatu kembali'. Mentor mendapat manfaat dari pendampingan, menjadi 'sangat teliti' dan 'bersemangat tentang peran mereka' (Thompson & Smith, 2011). Mentor dapat memenuhi tujuan altruistik mereka (Dearden, 1998; Knowles & Parson, 2009) dan tujuan pribadi seperti membantu aplikasi karir/CV/universitas mereka (Knowles & Parson, 2009).

Menurut Tindall (2009), mentor sebaya telah membantu orang lain yang baru mengenal sekolah/kampus atau lembaga, atau bagi mereka yang berisiko gagal. Mentor dapat memberikan bantuan untuk orang lain dengan menghubungkan mereka ke sekolah, organisasi, atau program; penyuluhan; pendidikan; dan berperan sebagai panutan. Mentor penting untuk membantu orang menjadi sukses

Namun, Thompson dan Smith (2011) menemukan bahwa mentor sebaya bisa menjadi frustrasi jika proses pendampingan tidak efektif dan ada laporan kecemburuan dan persaingan, terutama jika satu mentor lebih populer daripada yang lain. Mereka juga

menunjukkan bahwa membimbing teman itu sulit dan berempati dengan orang lain juga bisa menyakitkan

SELEKSI PEER MENTOR

Tidak semua mahasiswa cocok menjadi mentor. Proses seleksi perlu direncanakan dengan hati-hati dan jelas dan didiskusikan secara rinci dengan semua pihak yang terkait dalam mensponsori skema (Breen et al, 2001; Baker, 2003; Brockbank dan McGill, 2006; UKCISA, 2008). Untuk membuat seleksi mentor yang efektif, langkah-langkah berikut diperlukan:

- Dengan jelas mengidentifikasi dan menentukan kualitas (kriteria peribadi) yang dibutuhkan dalam mentor dan harapan apa yang akan dibuat dari mereka.
- Memutuskan waktu yang dibutuhkan mentor untuk berkomitmen pada program dan keterampilan yang harus mereka miliki. Misalnya, jika seorang mentor memiliki masalah dalam mengikuti studi mereka sendiri atau dengan manajemen waktu, sebaiknya mereka diberi beban kerja ringan dari mentee.
- Mengadakan pertemuan informasi untuk calon mentor sebaya untuk menguraikan tujuan dan sasaran program dan memastikan bahwa mereka yang mungkin menjadi sukarelawan sepenuhnya menyadari tujuan skema dan perlunya komitmen (Lengel, 1989).
- Penapisan calon mentor secara hati-hati menggunakan kriteria kesesuaian yang disepakati.

- Meminta calon peer mentor untuk memberikan informasi tentang motivasi mereka menjadi mentor, dan tipe siswa yang mereka minati untuk diajak bekerja sama

Peer mentor biasanya dipilih karena mereka dapat berbagi pengetahuan dan pengalaman dan karena mereka memiliki keterampilan komunikasi, sosial dan kepemimpinan yang baik. Sebagai konsekuensinya, mentor berfungsi sebagai panutan positif bagi siswa. Mentor memberikan dukungan, nasihat dan dorongan dan bahkan persahabatan (Dearden, 1998) kepada siswa yang lebih muda. Batty, Ruddock dan Wilson (1999) menemukan bahwa kualitas mentor yang baik meliputi seseorang yang dapat diandalkan, mudah didekati, pendengar yang baik yang tertarik dengan apa yang dikatakan mentee, dapat dipercaya, memiliki keterampilan untuk mendorong mentee tanpa yang mengganggu atau memaksa dan berpengetahuan dan berpengalaman.

Kriteria Peer Mentor yang tepat menurut Garringer & MacRae (2008):

- A high level of “social interest”
- School performance
- Special skills
- Providing opportunities for at-risk youth

Langkah umum merekrut calon mentor menurut Garringer & MacRae (2008) mencakup:

- Memberikan informasi yang jelas kepada dosen dan konselor tentang program yang dapat mereka gunakan untuk menginformasikan siswa dan membuat rekomendasi mereka sendiri.
- Menggunakan sistem pengumuman harian kampus untuk mengirim pesan tentang program, diikuti dengan pertemuan informasi saat makan siang atau sepulang sekolah.
- Menempatkan pemberitahuan di buletin atau materi lain yang dikirimkan kepada orang tua dan meminta keterlibatan orang tua dalam program Anda.
- Membuat presentasi di kelas yang relevan, seperti kelas kepemimpinan, kesehatan, atau kewarganegaraan, atau kelas apa pun yang menyertakan komponen pembelajaran layanan.
- Memasang poster di pusat konseling atau lokasi lain yang disetujui, dengan informasi tentang tempat melamar.
- Mempromosikan program ke klub layanan dan kelompok mahasiswa lainnya.
- Menempatkan iklan reguler di surat kabar kampus atau meminta staf surat kabar mewawancarai koordinator situs atau mentor saat ini.

TRAINING MENTOR:

Orientasi dan pelatihan berkualitas tinggi untuk mentor sebaya sangat penting untuk keberhasilan setiap program mentoring

(MacConville dan Rae, 2006). Ini melibatkan strategi berikut untuk mengembangkan hubungan mentoring yang efektif:

- Membangun kepercayaan dengan mentee (Miller, 2002; University of Bath, 2009);
- Keterampilan mendengarkan dan komunikasi, termasuk pelatihan tentang gaya komunikasi yang berbeda (Cowie dan Sharp, 1996; Phillips, 2009);
- Informasi dasar tentang perkembangan dan transisi dari sekolah ke universitas; apa yang masuk akal untuk diharapkan dari mentee, bagaimana siswa dari kelompok usia tertentu belajar dan berkomunikasi, dan tantangan dan masalah apa yang mungkin dihadapi siswa yang ditargetkan oleh program pendampingan (Crockett dan Smink, 1990; Miller, 2002; Laske, 2008);
- Pelatihan kesadaran budaya dan keragaman (UKCISA, 2008);
- Batas-batas hubungan mentor-mentee; perbedaan antara persahabatan dan pendampingan, konseling dan berteman, melakukan pekerjaan akademik dan menasihati (Goodlad, 1995; MBF, 2008).

LINGKUP TUGAS PEER MENTORING

Peer mentoring dapat memperluas pengaruh dosen melalui penyebaran mahasiswa (Goodlad, 1998) sebagai peer mentor dapat "menjangkau apa yang guru tidak bisa lakukan " (Topping, 1996, hal.

23). Hal ini dipandang sebagai kesempatan bagi mentor untuk menggunakan pengalaman mereka untuk mendukung orang lain dalam situasi yang sama (Philip, Shucksmith & King, 2004; Pawson, 2004). Disarankan bahwa teman sebaya mungkin lebih berpengaruh daripada orang dewasa karena mereka mungkin memiliki 'pengetahuan jalanan' dan mengenali realitas dari apa yang mereka alami masing-masing (Philip & Spratt, 2007).

Baker (2003) mengemukakan bahwa manfaat pendampingan sebaya di universitas meliputi: mempromosikan dan mengembangkan komunitas yang peduli; berkontribusi pada efektivitas universitas dan peningkatan universitas; mempromosikan agenda kewarganegaraan; memberikan pesan kepada masyarakat bahwa hubungan itu penting; meyakinkan orangtua dan keluarga bahwa mahasiswa akan aman; dan memberikan pesan bahwa inklusi adalah prioritas. Selanjutnya, peer mentoring mendorong mahasiswa untuk berbagi pengalaman mereka dengan anggota keluarga dan teman, sehingga berkontribusi terhadap penguatan unit keluarga dan menciptakan suasana damai dan dukungan di masyarakat lokal dan lebih luas. nior di universitas (Miller, 2002; USF, 2011).

Baker (2003) juga percaya bahwa peer mentoring mendukung peningkatan prestasi akademik. Jika, seperti yang dikatakan Vygotsky (Wink dan Putney 2002), pembelajaran terjadi pertama kali pada tingkat sosial, dalam interaksi antara orang-orang, masuk akal untuk menemukan dan menerapkan cara bagi hubungan sosial

mahasiswa untuk meningkatkan pembelajaran mereka. Baker (2003) juga mengklaim bahwa hubungan antara mahasiswa adalah sumber daya yang sangat diremehkan dan kurang dimanfaatkan yang dapat memainkan peran kunci dalam peningkatan lembaga pendidikan. Program peer mentoring berhasil mulai memanfaatkan sumber daya tersebut dengan mengikutsertakan mahasiswa sebagai mitra dalam pengembangan universitas dan peningkatan kualitas.

Dalam survei fakultas di salah satu universitas Amerika, Sands, dkk al (1991) menemukan bahwa sistem bimbingan mentoring yang diterapkan di universitas tersebut dipandang sebagai aktivitas multidimensi yang kompleks yang mencakup empat jenis mentor: (a) teman, (b) panduan karir, (c) sumber informasi, dan (d) panduan intelektual. Dalam beberapa skema, jenis kegiatan dan peran mentor jelas dan mungkin terbatas pada tujuan dan kegiatan yang sangat spesifik, sementara di skema lain, pengarahannya lebih terbuka, dan perannya akan benar-benar multidimensi dan responsif terhadap berbagai kebutuhan. dari mentee. Meskipun dalam beberapa skema yang dipertimbangkan oleh penulis ini, mentor dapat menjadi anggota staf akademik, lebih sering mereka adalah mahasiswa sebaya.

Menurut Floyd (1993) programa peer mentoring yang tertencana dapat dibagi kedalam tiga tipe umum, yaitu:

- 1) Mentoring pendidikan atau akademik (academic mentoring) berfokus pada peningkatan prestasi akademik mahasiswa secara

keseluruhan. Sementara program ini umumnya memiliki tujuan khusus terkait pendidikan, seperti menaikkan nilai mahasiswa, meningkatkan kehadiran, atau membatasi tingkat putus kuliah, mentor tidak hanya berkonsentrasi pada bimbingan belajar atau mengerjakan pekerjaan rumah dengan mentee mereka. Sebaliknya, beberapa program mentoring akademik meminta mentor untuk meluangkan waktu untuk mendorong, berbicara, dan berteman dengan mentee mereka, berharap untuk meningkatkan kinerja akademik secara tidak langsung dengan meningkatkan sikap siswa tentang universitas, meningkatkan tujuan pribadi, memberi mereka insentif untuk hadir secara teratur (Murray, 2001).

- 2) Mentoring karir (career mentoring) membantu siswa mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan untuk memasuki atau melanjutkan jalur karir. Program mentoring karir sering memasangkan mahasiswa dengan orang dewasa yang bekerja di bidang minat umum siswa, memberikan siswa teladan yang dapat membiasakan mereka dengan dunia kerja (Klasen dan Clutterbuck, 2007; Public Sector Mentoring Project, 2011). Namun, itu juga dapat dicapai dengan memasangkan siswa junior dengan mereka yang berada di akhir karir akademis mereka dan secara aktif mencari pekerjaan.
- 3) Mentoring pengembangan pribadi (Personal development) mendukung mahasiswa selama masa stres pribadi atau sosial

dan memberikan bimbingan untuk pengambilan keputusan. Sementara program ini dapat mendorong peningkatan kinerja akademik, mereka berfokus terutama pada peningkatan harga diri siswa, perilaku, dan kemampuan pengambilan keputusan dan memperkenalkan siswa pada kegiatan sosial, budaya, dan rekreasi yang mungkin belum pernah mereka alami sebelumnya (University of Bath, 2011; USF, 2011).

SKEMA PENGEMBANGAN PROGRAM PEER MENTORING

Pengembangan Peer mentoring in perguruan tinggi yang berhasil perlu memperhatikan beberapa skema mentoring seperti berikut:

- Memberikan waktu yang cukup untuk menyelenggarakan program. Penting untuk merencanakan program berlangsung setidaknya satu semester dan sebaiknya satu tahun akademik penuh sehingga mentor dan mentee mendapatkan manfaat maksimal (Crockett dan Smink, 1991; Freedman dan Baker, 1995).
- Program mentoring harus dipromosikan sebagai kesempatan positif bagi mahasiswa untuk mencoba hal baru dan mempelajari keterampilan baru (Cowie dan Wallace, 1996; Clutterbuck, 2004).
- Penting untuk menghindari membuat mentee merasa dipilih untuk program tersebut karena ada yang salah dengan mereka

atau karena mereka adalah siswa yang 'bermasalah' (Leyden, 2002; USF, 2011).

- Sistem perlu dibentuk bagi mahasiswa untuk memberikan masukan dan ide-ide mereka ke dalam kegiatan program, tujuan, dan struktur sehingga mereka dapat merasa dihargai dan untuk memastikan bahwa tujuan untuk program, untuk siswa, dan untuk hubungan pendampingan jelas dan dalam jangkauan (McPartland dan Nettles, 1991; Cowie dan Wallace, 2000).

Menurut (Garringer & MacRae, 2008), program peer mentoring dapat diarahkan pada 5-C pengembangan pemuda. 5-C adalah kerangka kerja umum yang menyoroti bidang-bidang penting yang perlu dikembangkan oleh semua orang muda. Hubungan mentoring rekan dapat memperoleh manfaat yang luar biasa dari kerangka kerja yang dirancang untuk memberikan peluang bagi mentor dan mentee di masing-masing area ini. Dengan skema ini, maka peer mentoring dapat diarahkan pada pengembangan 5-C sebagai berikut:

1. Competence – Pandangan positif tentang tindakan seseorang di bidang tertentu termasuk sosial, akademik, kognitif, dan kejuruan
2. Confidence – Rasa internal dari keseluruhan harga diri positif dan efikasi diri, identitas, dan keyakinan di masa depan

3. Connection – Ikatan positif dengan orang dan institusi—teman sebaya, keluarga, sekolah, dan komunitas—di mana kedua belah pihak berkontribusi pada hubungan
4. Character – Menghormati aturan sosial dan budaya, memiliki standar untuk perilaku yang benar, rasa benar dan salah (moralitas), spiritualitas, integritas
5. Caring and Compassion – Rasa simpati dan empati terhadap orang lain (Garringer & MacRae, 2008)

Kerangka dan alur kerja implementasi program mentoring sebaya menurut Garringer & MacRae (2008) dapat mengikuti alur kerja seperti dalam table berikut:

Need	Resources/ Inputs	Activities	Outputs	Intermediate outcomes (1–5 years)	Impact/longterm outcomes
Masalah yang akan ditangani oleh program Anda	Program ingredients, such as funds, staff, volunteers, partners, etc	Kegiatan dan layanan khusus yang akan diberikan oleh program	Bukti spesifik dari layanan yang diberikan (angka)	Perubahan positif yang akan terjadi sebagai hasil dari layanan	Hasil yang langgeng dan signifikan dari program Anda dalam jangka panjang

Ada beberapa resiko yang perlu dicermati dalam pelaksanaan peer mentoring (Garringer & MacRae, 2008), yaitu:

- Mentor dan mentee mungkin tidak sepenuhnya memahami peran mereka
- Mentor sebaya terkadang dapat memberikan teladan negatif

- Hubungan mentoring rekan mungkin bergumul dengan konsistensi dan kualitas

Di samping itu, menurut Burakova (2021), mentoring sebaya juga sering menghadapi kendala seperti berikut.:

- Adanya resistensi orangtua
- Siswa mentee mungkin tidak terlalu memperhatikan
- Kurangnya pembangunan sosial
- Kesulitan dalam penjadwalan

MODEL PEER MENTORING

Menurut Burakova (2021) terdapat 4 (empat) model peer mentoring, yaitu:

- *Class-wide Peer Tutoring*
- *Cross-Age Peer Tutoring*
- *Peer Assisted Learning Strategies (PALS)*
- *Reciprocal Peer Tutoring*

DAFTAR PUSTAKA

- Alberti, R., & Emmons, M. (2017). *Your perfect right: Assertiveness and equality in your life and relationships*. new harbinger publications.
- Alfiati, A. (2015). Santun Berbahasa Indonesia. *An-Nuha: Jurnal Kajian Islam, Pendidikan, Budaya Dan Sosial*, 2(1), 17-34.
- Anas. (2007). *Pengantar Psikologi Sosial*. Makassar: Penerbit UNM Press.
- Aryani, F., & Umar, N. (2020). Factors Affecting Z Generation on Selecting Majors in The University: an Indonesian Case. *Journal of Social Studies Education Research*, 11(3), 109–133.
- Astin, A. (1993). *What Matters in College: Four Critical Years Revisited*. San Francisco: Jossey-Bass
- Baker, J. (2003). *Primary Peer Buddying Programme: Training Materials*. Sheffield: Education Directorate.
- Batty, J., Rudduck, J. & Wilson, E. (1999). What makes a good mentor? Who makes a good mentor? The views of year 8 mentees. *Educational Action Research*, 7 (3), 365-374.
- Bencsik, A., & Machova, R. (2016). Knowledge sharing problems from the viewpoint of intergeneration management. *ICMLG2016-4th International Conference on Management, Leadership and Governance: ICMLG2016*, 42.
- Brockbank, A. and McGill, I. (2006). *Facilitating Reflective*

Learning through Mentoring and Coaching. London: Kogan Page.

Brown, R. (1995). *Mentoring At-risk Students: Challenges and Potential*. Ontario: Toronto Board of Education.

Budiwati, T. R. (2017). Kesantunan berbahasa mahasiswa dalam berinteraksi dengan dosen di Universitas Ahmad Dahlan: analisis pragmatik. *The 5TH Flurecol Proceeding, UAD, Yogyakarta*, 557-571.

Burakova, Alina (2021). Peer Tutoring: What Is It? Is it Good? Pros & Cons. (online). Diakses dari <https://edureviewer.com/blog/what-is-peer-tutoring/>

Carruthes, Ryan (2021). How To Be A Great Peer Mentor (online). Diakses dari [How To Be A Great Peer Mentor | Together Mentoring Software \(togetherplatform.com\)](https://togetherplatform.com/blog/how-to-be-a-great-peer-mentor)

Cartwright, N. (2005). Setting up and sustaining peer support systems in a range of schools over 20 years. *Pastoral Care in Education*, 23 (2), 45-50.

Chang, P., Cohen, L., Pike, L., Pooley, J. & Breen, L. (2003). From Reducing Attrition to Building Learning Communities: A University Mentoring Program. In Frances K. Kochan and Joseph T. Pascarella. (Eds.). *Global Perspectives on Mentoring: Transforming Contexts, Communities and Cultures* (p. 277-294). Charlotte, NC: Information Age.

Clutterbuck, D. (2004). *Everybody Needs a Mentor*. London: CIPD

- Corey, G. (2013). Theory and practice of counseling and psychotherapy. Cengage.
- Cowie, H. & Wallace, P. (2000). Peer support in action: From bystanding to standing by. London: Sage.
- Cruddas, L. (2005). Learning Mentors in School. Staffordshire: Trentham
- Dearden, J. (1998). Cross-age peer mentoring in action: the process and outcomes. *Educational Psychology in Practice: Theory, research and practice in educational psychology*, 13 (4),250-257.
- Department for Education and Skills (DfES). (2005). Youth matters.
- Dill. (2015, September 19). 7 Things Employers Should Know About The Gen Z Workforce. *Forbes Magazin*. Retrieved from <http://www.forbes.com/sites/kathryndill/2015/11/06/7-thingsemployers-should-know-about-the-gen-z-workforce/print/>.
- Dobson, K. S. (2011). Handbook of cognitive-behavioural therapies. Guilford Press.
- Elmore. (2014). How Generation Z Differs from Generation Y. Retrieved September 18, 2022, from <http://growingleaders.com/blog/generation-z-differs-generation-y/>
- Fagles, R. and Knox, B. (1996). Homer, The Odyssey. New York: Penguin.

- Floyd, N. (1993). Mentoring. Office of Education Research Consumer Guide. 10(7), 1-4.
- Forehand, R. (2008). The Art and Science of Mentoring in Psychology: A necessary practice to ensure our future. *American Psychologist*. 63(8), 744-755.
- Freedman, M. (1993). *The Kindness of Strangers: Adult Mentors, Urban Youth, and the New Voluntarism*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Garringer, M & MacRae, P. (2008) *Building Effective Building Effective Peer Mentoring Programs Peer Mentoring Programs in Schools: An Introductory Guide*. Published by The Mentoring Resource Center in cooperation with the U.S. Department of Education, Office of Safe and Drug-Free Schools.
- Hackett, D. (2011). Role-playing. In S. Goldstein & J. A. Naglieri (Eds.), *Encyclopedia of child behavior and development* (p. 127). Springer.
- Hall, J. (2002). *Mentoring and Young People: A Literature Review*. Glasgow: Scottish Council for Research in Education (SCRC).
- Hamilton, S., Hamilton, M., Hirsch, B., Hughes, J. & King, J. (2006). Community contexts for mentoring. *Journal of Community Psychology*, 34(6), 727-746.
- Hill, S., Bahniuk, M., and Dobos, J. (1989). The Impact of Mentoring and Collegial Support on Faculty Success: An Analysis of Support Behavior, Information Adequacy, and

- Communication Apprehension. *Communication Education*, 38, 15-33.
- Houlston, C. Smith, P. K. & Jessel, J. (2009). Investigating the extent and use of peer support initiatives in English Schools. *Educational Psychology Vol 29, No 3 May 2009*.
- Karneli, Y. (2018). Upaya guru BK untuk mengentaskan masalah-masalah perkembangan remaja dengan pendekatan konseling analisis transaksional. *ISLAMIC COUNSELING Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 2(1), 79-90.
- Kent County Council (2016) *Peer Mentoring Toolkit*. Salus, Improving The Lives of Children.
- King, J., Hill, K., & Gleason, A. (2015). All the world's a stage: evaluating psychiatry role-play based learning for medical students. *Australasian Psychiatry*, 23(1), 76-79.
- Klasen, N. and Clutterbuck, D. (2007). *Implementing Mentoring Schemes; A Practical Guide to Successful Programs*. Massachusetts: Butterworth- Heinemann Knowles, C. & Parsons, C. (2009). Evaluating a formalised peer mentoring programme: Student voice and impact audit. *Pastoral Care in Education: An International Journal of Personal, Social and Emotional Development*, 27 (3), 205-21.
- Lesilolo, H. J. (2018). Penerapan teori belajar sosial albert bandura dalam proses belajar mengajar di sekolah. *KENOSIS: Jurnal Kajian Teologi*, 4(2), 186-202.

- Leyden, S. (2002). *Supporting the Child of Exceptional Ability: at Home and in School*. London: David Fulton Publishers.
- Markhamah, dkk. (2011). *Analisis Kesalahan dan Kesantunan Berbahasa*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Merriam, S. (1983). Mentors and Proteges: A Critical Review of the Literature. *Adult Education Quarterly*, 33(3), 161-173.
- Mosqueda, P. and Palaich, R. (1990). *Mentoring Young People Makes a Difference*. Colorado: Education Commission of the States.
- Muali, C., & Qodratillah, K. R. (2018). Pengembangan karakter guru dalam menghadapi demoralisasi siswa perspektif teori dramaturgi. *Jurnal MUDARRISUNA: Media Kajian Pendidikan Agama Islam*, 8(1), 102-126.
- Murray, M. (2001). *Beyond the Myths and Magic of Mentoring*. San Francisco: Josey Bass.
- Nelson-Jones, R. (2014). *Practical counselling and helping skills*. Sage.
- O'Hara, D. (2011). The impact of peer mentoring on pupils' emotional literacy competencies. *Educational psychology in practice: Theory, research and practice in educational psychology*, 27 (3), 271-291.
- Parry, E., & Urwin, P. (2021). Generational categories: A broken basis for human resource management research and practice. *Human Resource Management Journal*, 31(4), 857–869.

- Phillips, R. (2009). *The Impact of Peer Mentoring in UK Higher Education*. Stirling: University of Stirling, Unpublished PhD thesis.
- Pipas, M. D., & Jaradat, M. (2010). Assertive communication skills. *Annales Universitatis Apulensis: Series Oeconomica*, 12(2), 649.
- Powel, J.E. (2016). *What Works? A Grounded Theory Of Effective Peer Mentoring In Secondary Schools*. **Thesis** submitted for the degree of D. Ch. Ed. Psych. University of Essex.
- Pramujiono, A., Suhari, S. H., Rachmadtullah, R., Indrayanti, T., & Setiawan, B. (2020). *Kesantunan Berbahasa, Pendidikan Karater, Dan Pembelajaran Yang Humanis*. Indocamp.
- Pratama, P. (2020). Pengembangan strategi kesantunan berbahasa pada kegiatan pembelajaran digital di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Pendidikan Dompet Dhuafa*, 10(02), 1–9.
- Pringle, B. (1993). *Peer Tutoring and Mentoring Services for Disadvantaged Secondary School Students: An Evaluation of the Secondary Schools Basic Skills Demonstration Assistance Program*. Washington, DC: Policy Studies Association.
- Project PLUS (1990). *A Special Report on Mentoring from Project PLUS and the Aspira Association*, Pittsburgh: One Plus One.
- Public Sector Mentoring Project. (2011). Retrieved 21/11/2011 from <http://www.mdx.ac.uk/aboutus/news-events/news/mentoring-scheme.aspx>.

- Putri, S. W. (2019). Penggunaan Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Talk Show Mata Najwa Edisi 100 Hari Anies-Sandi Memerintah Jakarta. *Lingua*, 15(1), 76-84.
- Rachel, Nosheen (2013) Structured peer mentoring for student support in higher education institutions in Pakistan; catalysing change in the culture of learning. PhD thesis, Middlesex University. [Thesis].
- Rahman, A. A. (2014). Psikologi sosial; Integrasi pengetahuan wahyu dan pengetahuan empirik. Jakarta: Rajawali Press.
- Rakasiwi, A. R., Putrayasa, I. B., & Suandi, I. N. (2014). Penerapan prinsip kerja sama dan prinsip kesantunan pada pembelajaran bahasa Indonesia dengan pendekatan saintifik oleh siswa kelas IV SD Jembatan Budaya. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Bahasa Indonesia*, 3(1).
- Roberts, A. (2000). Mentoring revisited: a phenomenological reading of the literature. *Mentoring and Tutoring*, 8 (2), 145-170.
- Rønning, S. B., & Bjørkly, S. (2019). The use of clinical role-play and reflection in learning therapeutic communication skills in mental health education: An integrative review. *Advances in Medical Education and Practice*, 10, 415–425.
- Sands, R., Parson, L. and Duane, J. (1991). Faculty Mentoring Faculty in a Public University. *Journal of Higher Education*. 62(2), 174-193.

- Sinring, A., & Umar, N. F. (2021). Perbedaan Efikasi Diri Generasi Z dalam Mengambil Keputusan Karir. In *Seminar Nasional LP2M UNM*.
- Smink, J. (1990). *Mentoring Programs for At-risk Youth: A Dropout Prevention Research Report*. Clemson, SC: National Dropout Prevention Center.
- Sipe, C. (1996). *Mentoring: A synthesis of P/PV's research: 1988-1995*. Philadelphia: Public/Private Ventures.
- Strauss, W., & Howe, N. (1991). *Generations: The history of America's future, 1584 to 2069* (Vol. 538). Quill New York.
- Suneki, S., & Haryono, H. (2012). Paradigma Teori Dramaturgi Terhadap Kehidupan Sosial. *CIVIS*, 2(2).
- Syahrul, R. (2008). Representasi kesantunan tindak tutur berbahasa Indonesia dalam pembelajaran di kelas (Kajian Etnografi Komunikasi). *Diksi*, 15(2).
- Symonds, Cat (2022). *Setting Up a Peer Mentoring Program: A Step-by-Step Guide*. (online). Diakses dari [Setting Up a Peer Mentoring Program: A Step-by-Step Guide - Factorial \(factorialhr.com\)](https://factorialhr.com/setting-up-a-peer-mentoring-program-a-step-by-step-guide).
- Tindall, J.A. (2009). *Peer Power: Book Two* (Third Edition). New York: Routledge Taylor & Francis Group.
- Thompson, F., & Smith, P. K. (2011). The use and effectiveness of anti-bullying strategies in schools. Research Brief DFE-RR098.

- Topping, K. J. (1996). Reaching where adults cannot: Peer education and peer counselling, *educational psychology in practice*, 11 (4), 23-29.
- Tyrell, J. (2002). *Peer Mediation*. London: Souvenir Press.
- UKCISA (2008). UK Council for International Student Affairs. Retrieved 11/11/2011 from http://www.ukcisa.org.uk/files/pdf/about/material_media/mentoring.pdf.
- University of Bath (2009). Peer Support: Get involved. Retrieved 28/01/2010 from http://www.bath.ac.uk/learningandteaching/resources/peermentoring/Coordinators/Case_Studies.php.
- USF (2011). Mentoring Program. Retrieved 02/11/2011 from <http://www.ugs.usf.edu/upbound/mentoring.htm>
- Wiedmer, T. (2015). Generations do differ: Best practices in leading traditionalists, boomers, and generations X, Y, and Z. *Delta Kappa Gamma Bulletin*, 82(1), 51.