



OPTIMALISASI LAYANAN BK BERBASIS MULTIKULTURAL DALAM MENANAMKAN NILAI TOLERANSI DAN KEBHINEKAAN PADA GEN-Z

Vinda Chairunnisa^{1*}, Asbi²

¹ Bimbingan dan Konseling, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah, Sumatera Utara

² Bimbingan dan Konseling, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Corresponding Author: vindachairunnisa@umnaw.ac.id*

Abstract: *The increasing diversity of social interactions in the digital era has created new challenges in fostering tolerance and appreciation of diversity among Gen-Z. Multicultural-based guidance and counseling services are needed as a strategic approach to strengthen the values of tolerance and diversity. This study aims to analyze the optimization of multicultural guidance and counseling services in fostering the values of tolerance and diversity among students. The study used a qualitative descriptive approach implemented on students of the Guidance and Counseling Study Program at Al-Washliyah Muslim Nusantara University (UMN) Medan. Participants were selected through purposive sampling technique. Data were collected through interviews, observation, and documentation, then analyzed using the Miles and Huberman interactive model. The results of the study indicate that multicultural-based guidance and counseling services play an important role in increasing diversity awareness, intercultural understanding, social empathy, and inclusive behavior of students. Optimization of services is carried out through multicultural information services, classical guidance, multicultural group counseling, cross-cultural dialogue, diversity project-based learning, and digital counseling. This research produced a conceptual model consisting of five stages: multicultural awareness, intercultural understanding, empathy development, value internalization, and inclusive behavior. This model contributes to developing students who are tolerant, inclusive, democratic, and oriented toward the values of diversity.*

Keywords: Multicultural Guidance and Counseling, Tolerance, Diversity, Generation Z

Abstrak: Meningkatnya keberagaman interaksi sosial di era digital telah menciptakan tantangan baru dalam menumbuhkan toleransi dan apresiasi terhadap keberagaman di kalangan Gen-Z. Layanan bimbingan dan konseling berbasis multikultural dibutuhkan sebagai pendekatan strategis untuk memperkuat nilai-nilai toleransi dan keberagaman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi layanan bimbingan dan konseling multikultural dalam menumbuhkan nilai toleransi dan keberagaman di kalangan Mahasiswa. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang dilaksanakan pada mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Universitas Muslim Nusantara (UMN) Al-Washliyah Medan. Partisipan dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan BK berbasis multikultural berperan penting dalam meningkatkan kesadaran keberagaman, pemahaman antarbudaya, empati sosial, dan perilaku inklusif mahasiswa. Optimalisasi layanan dilakukan melalui layanan informasi multikultural, bimbingan klasikal, konseling kelompok multikultural, dialog lintas budaya, pembelajaran berbasis proyek keberagaman, dan konseling digital. Penelitian ini menghasilkan model konseptual yang terdiri atas lima tahapan, yaitu *multicultural awareness, intercultural understanding, empathy development, value internalization, dan inclusive behaviour*. Model tersebut berkontribusi dalam membentuk mahasiswa yang toleran, inklusif, demokratis, dan berorientasi pada nilai-nilai kebhinekaan.

Kata Kunci: Bimbingan dan Konseling Multikultural, Toleransi, Keberagaman, Generasi Z

Article info: Accepted

Recommended citation: APA Style V.7

How to Cite:

Chairunnisa, V., & Asbi. (2026). Optimalisasi layanan BK berbasis multikultural dalam menanamkan nilai toleransi dan kebhinekaan pada Gen-Z. *Pancasila and Civics Education Journal*, 5(2). 354-363

<https://doi.org/10.30596/pcej.v5i2.31170>



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

INTRODUCTION

Keberagaman merupakan karakteristik fundamental bangsa Indonesia yang tercermin melalui pluralitas suku, agama, ras, bahasa, budaya, dan tradisi yang hidup berdampingan dalam satu kesatuan nasional. Dalam konteks masyarakat multikultural, keberagaman tidak hanya dipandang sebagai kekayaan sosial, tetapi juga sebagai tantangan yang memerlukan pengelolaan secara konstruktif agar tidak berkembang menjadi konflik sosial dan fragmentasi masyarakat. Menurut Banks (2019), pendidikan multikultural memiliki peran penting dalam membangun kesadaran warga negara terhadap keberagaman dan keadilan sosial. Sejalan dengan itu, Nieto (2017) menegaskan bahwa penghargaan terhadap perbedaan merupakan fondasi utama dalam menciptakan masyarakat demokratis yang inklusif. Dalam konteks Indonesia, nilai toleransi dan kebhinekaan menjadi instrumen strategis untuk menjaga integrasi nasional di tengah meningkatnya kompleksitas kehidupan sosial (Tilaar, 2017; Supriatna, 2020).

Perkembangan globalisasi dan transformasi digital telah mengubah pola interaksi sosial masyarakat, terutama pada kalangan Generasi Z (Gen-Z). Generasi ini dikenal sebagai digital natives yang tumbuh dalam lingkungan teknologi informasi yang sangat dinamis dan terkoneksi secara global (Twenge, 2017). Menurut Francis dan Hoefel (2018), Gen-Z memiliki karakteristik terbuka terhadap keberagaman, adaptif terhadap perubahan, serta memiliki akses luas terhadap berbagai perspektif sosial dan budaya. Namun demikian, keterbukaan tersebut tidak selalu berbanding lurus dengan kemampuan memahami perbedaan secara kritis karena ruang digital juga menjadi arena penyebaran ujaran kebencian, intoleransi, dan polarisasi identitas (Howard, 2020; Sunstein, 2018; Guess et al., 2020).

Fenomena intoleransi di kalangan generasi muda menjadi perhatian serius berbagai negara, termasuk Indonesia. Laporan penelitian menunjukkan bahwa media digital sering kali menjadi medium reproduksi stereotip sosial, diskriminasi, dan eksklusivisme kelompok yang dapat memengaruhi cara pandang generasi muda terhadap kelompok yang berbeda (UNESCO, 2021). Bahkan, menurut Davies (2022), meningkatnya paparan informasi yang tidak terverifikasi dapat memperkuat bias sosial dan mengurangi kualitas dialog antarbudaya. Dalam konteks pendidikan Indonesia, tantangan tersebut semakin kompleks mengingat peserta didik berasal dari latar belakang budaya, agama, dan etnis yang beragam (Azyumardi Azra, 2020; Hanum & Rahmatullah, 2021).

Pendidikan memiliki tanggung jawab strategis dalam membangun karakter warga negara yang toleran, inklusif, dan menghargai keberagaman. Dalam perspektif pendidikan multikultural, sekolah tidak hanya berfungsi sebagai institusi transfer pengetahuan, tetapi juga sebagai ruang sosial yang membentuk sikap dan nilai peserta didik terhadap kehidupan bersama dalam masyarakat plural (Banks, 2019). Gay (2018) menjelaskan bahwa pendidikan yang responsif terhadap keberagaman budaya mampu meningkatkan empati, penghormatan terhadap perbedaan, dan kemampuan hidup berdampingan secara damai. Oleh karena itu, internalisasi nilai toleransi dan kebhinekaan perlu dilakukan secara sistematis melalui berbagai program pendidikan yang berorientasi pada penguatan karakter sosial peserta didik (Bennett, 2018; Sleeter, 2020).

Salah satu instrumen pendidikan yang memiliki potensi besar dalam menanamkan nilai toleransi adalah layanan Bimbingan dan Konseling (BK). Secara konseptual, layanan BK bertujuan membantu individu mencapai perkembangan optimal dalam aspek pribadi, sosial, akademik, dan karier (Gysbers & Henderson, 2021). Dalam praktiknya, BK tidak hanya berperan dalam menyelesaikan permasalahan peserta didik, tetapi juga membantu mereka memahami realitas

sosial yang beragam dan mengembangkan keterampilan hidup yang diperlukan dalam masyarakat multikultural (Sink, 2019; American School Counselor Association, 2022).

Dalam beberapa tahun terakhir, berkembang pendekatan Bimbingan dan Konseling berbasis multikultural yang menempatkan keberagaman budaya sebagai elemen utama dalam proses layanan konseling. Menurut Sue et al. (2019), konseling multikultural merupakan pendekatan yang mempertimbangkan identitas budaya, nilai-nilai sosial, serta pengalaman hidup individu dalam proses pendampingan konseling. Pendekatan ini diyakini mampu meningkatkan sensitivitas budaya peserta didik serta mengurangi prasangka dan diskriminasi sosial (Ratts et al., 2018). Selain itu, Arredondo dan Toporek (2019) menekankan bahwa kompetensi multikultural menjadi prasyarat penting bagi konselor untuk menciptakan layanan yang inklusif dan berkeadilan.

Implementasi layanan BK berbasis multikultural menjadi semakin relevan dalam konteks pendidikan abad ke-21 yang ditandai oleh meningkatnya mobilitas sosial, interaksi lintas budaya, dan penggunaan teknologi digital. Penelitian menunjukkan bahwa peserta didik yang memperoleh layanan konseling multikultural cenderung memiliki tingkat empati yang lebih tinggi, kemampuan komunikasi antarbudaya yang lebih baik, serta sikap toleransi yang lebih kuat dibandingkan peserta didik yang tidak memperoleh layanan serupa (Holcomb-McCoy, 2021; Constantine, 2019). Temuan tersebut mengindikasikan bahwa layanan BK dapat menjadi sarana efektif dalam membangun kesadaran kebhinekaan pada generasi muda.

Layanan BK berbasis multikultural memiliki potensi untuk memperkuat identitas kewargaan (civic identity) peserta didik. Menurut Banks (2020), warga negara demokratis memerlukan kemampuan memahami perspektif kelompok lain sebagai bagian dari kompetensi kewargaan global. Dalam konteks ini, konseling multikultural tidak hanya membantu peserta didik mengenali identitas dirinya, tetapi juga mengembangkan penghargaan terhadap identitas orang lain (Ratts et al., 2018; Sue & Sue, 2022). Dengan demikian, BK berbasis multikultural dapat berfungsi sebagai wahana pendidikan karakter sekaligus pendidikan kewargaan yang memperkuat nilai Bhinneka Tunggal Ika. Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji pendidikan multikultural dan konseling multikultural, sebagian besar penelitian masih berfokus pada kompetensi konselor, efektivitas layanan konseling, atau pengembangan kesadaran budaya peserta didik secara umum (Arredondo & Toporek, 2019; Holcomb-McCoy, 2021). Kajian yang secara spesifik menyoroti optimalisasi layanan BK berbasis multikultural sebagai strategi penanaman nilai toleransi dan kebhinekaan pada Gen-Z masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks pendidikan Indonesia yang memiliki tingkat keberagaman sangat tinggi (Hanum & Rahmatullah, 2021; Supriatna, 2020).

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat research gap yang menunjukkan perlunya kajian mendalam mengenai bagaimana layanan BK berbasis multikultural dapat dioptimalkan untuk membentuk karakter toleran dan memperkuat nilai kebhinekaan pada Gen-Z. Penelitian ini menawarkan kebaruan (novelty) berupa analisis integratif antara layanan BK multikultural, karakteristik Gen-Z sebagai digital natives, serta penguatan nilai toleransi dan kebhinekaan dalam konteks pendidikan Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan kajian Bimbingan dan Konseling multikultural serta kontribusi praktis bagi sekolah, konselor, dan pembuat kebijakan pendidikan dalam membangun generasi yang inklusif, toleran, dan berkomitmen terhadap nilai-nilai kebangsaan (Banks, 2020; UNESCO, 2021; Sue & Sue, 2022).

METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami dan mendeskripsikan secara mendalam fenomena sosial berdasarkan pengalaman, pandangan, dan pemaknaan partisipan terhadap suatu peristiwa (Creswell & Poth, 2018; Doyle et al., 2020). Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk mengkaji optimalisasi layanan Bimbingan dan Konseling (BK) berbasis multikultural dalam menanamkan nilai toleransi dan kebhinekaan pada mahasiswa. Penelitian dilaksanakan di Program Studi Bimbingan dan Konseling Universitas Muslim Nusantara (UMN) Al-Washliyah Medan. Subjek penelitian adalah mahasiswa BK yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan pertimbangan keterlibatan dan pemahaman mereka terhadap keberagaman budaya, toleransi, dan implementasi layanan BK multikultural di lingkungan kampus (Creswell & Poth, 2018). Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman dan pandangan mahasiswa terkait nilai toleransi dan kebhinekaan, sedangkan observasi dan dokumentasi berfungsi sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan penelitian (Miles et al., 2020). Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (Miles et al., 2020). Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik sehingga kredibilitas hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Lincoln & Guba, 1985; Creswell & Poth, 2018).

RESULT AND DISCUSSION

A. Pemahaman Mahasiswa terhadap Nilai Toleransi dan Kebhinekaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa BK UMN Al-Washliyah Medan memaknai toleransi sebagai sikap menghormati perbedaan agama, suku, budaya, bahasa, dan pandangan sosial dalam kehidupan sehari-hari. Mahasiswa juga memahami kebhinekaan sebagai realitas sosial bangsa Indonesia yang harus diterima sebagai kekuatan untuk membangun kehidupan yang harmonis. Pemahaman tersebut tidak hanya diperoleh melalui proses pembelajaran formal di perguruan tinggi, tetapi juga melalui interaksi sosial dengan teman sebaya yang berasal dari latar belakang budaya yang beragam.

Temuan ini menunjukkan bahwa toleransi pada kalangan Gen-Z tidak lagi dipahami sebatas konsep normatif, tetapi telah berkembang menjadi kesadaran sosial yang berkaitan dengan kemampuan hidup berdampingan dalam masyarakat plural. Kondisi tersebut sejalan dengan pandangan Banks (2020) yang menyatakan bahwa pendidikan multikultural bertujuan membentuk warga negara yang mampu memahami perspektif kelompok lain dan menghargai keberagaman sebagai bagian dari kehidupan demokratis. Dalam perspektif pendidikan kewarganegaraan, pemahaman tersebut merupakan indikator berkembangnya civic disposition yang ditandai oleh penghargaan terhadap perbedaan dan komitmen terhadap nilai-nilai demokrasi. Hasil wawancara peneliti juga menunjukkan bahwa pemahaman mahasiswa mengenai toleransi masih menghadapi tantangan akibat meningkatnya paparan informasi digital yang mengandung stereotip, polarisasi, dan ujaran kebencian. Sebagian mahasiswa mengakui bahwa media sosial sering menjadi ruang munculnya konflik identitas dan perdebatan yang berpotensi mengurangi sensitivitas terhadap keberagaman. Temuan ini memperkuat argumentasi Sunstein (2018) dan Howard (2020) bahwa era digital telah menciptakan fenomena echo chamber yang memungkinkan individu hanya terpapar pada informasi yang sejalan dengan keyakinannya sehingga mempersempit ruang dialog antar kelompok. Maka pemahaman toleransi pada Gen-Z tidak dapat dilepaskan dari konteks digital yang membentuk cara mereka memandang keberagaman. Oleh karena itu, diperlukan intervensi

pendidikan yang mampu mengembangkan kemampuan berpikir kritis, empati sosial, dan literasi keberagaman secara berkelanjutan.

B. Peran Layanan BK Berbasis Multikultural dalam Menanamkan Nilai Toleransi

Layanan Bimbingan dan Konseling (BK) berbasis multikultural memiliki peran strategis dalam menanamkan nilai toleransi pada peserta didik, khususnya Generasi Z yang tumbuh dalam lingkungan sosial yang sangat beragam dan terdigitalisasi. Berdasarkan hasil observasi lapangan yang peneliti lakukan, diperoleh data bahwa masih terdapat mahasiswa yang menunjukkan sikap kurang menghargai perbedaan pendapat, cenderung membentuk kelompok pertemanan berdasarkan kesamaan latar belakang, serta sesekali muncul konflik kecil yang dipicu oleh perbedaan budaya maupun cara berkomunikasi. Secara factual dapat diketahui bahwa layanan yang selama ini diberikan cenderung masih berfokus pada penyelesaian masalah individu, sementara penguatan nilai toleransi dan kebhinekaan belum sepenuhnya terintegrasi secara sistematis dalam program layanan. Kondisi ini memperkuat fakta bahwa sekolah membutuhkan pendekatan yang lebih komprehensif dalam membangun karakter sosial peserta didik melalui layanan BK yang berorientasi multikultural.

Dalam praktiknya pendekatan multikultural dalam BK memungkinkan terbangunnya pemahaman diri dan orang lain secara lebih reflektif sehingga peserta didik mampu mengurangi prasangka serta meningkatkan empati sosial. Berdasarkan hasil wawancara lanjutan dengan Guru BK, diketahui bahwa ketika kegiatan bimbingan klasikal dan konseling kelompok mulai memasukkan diskusi tentang perbedaan budaya, nilai toleransi, dan kerja sama lintas kelompok, terjadi perubahan sikap yang cukup signifikan, seperti meningkatnya keterbukaan antar siswa dan menurunnya konflik berbasis perbedaan identitas. Guru BK menegaskan bahwa peserta didik lebih mudah menerima perbedaan ketika diberikan ruang dialog yang terarah dan reflektif. Hal ini sejalan dengan gagasan pendidikan multikultural dari James A. Banks yang menekankan pentingnya penghargaan terhadap keberagaman sebagai dasar kehidupan demokratis, sehingga layanan BK tidak hanya bersifat kuratif, tetapi juga preventif dan developmental dalam membentuk budaya sekolah yang inklusif dan toleran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan BK berbasis multikultural memiliki peran penting dalam membantu mahasiswa memahami keberagaman dan membangun hubungan sosial yang lebih inklusif. Mahasiswa menilai bahwa layanan BK yang mengangkat tema keberagaman budaya, toleransi, dan penghargaan terhadap perbedaan memberikan ruang reflektif untuk memahami perspektif orang lain. Secara empiris, mahasiswa mengungkapkan bahwa kegiatan konseling kelompok, diskusi lintas budaya, layanan informasi, dan bimbingan klasikal menjadi media yang efektif dalam menumbuhkan kesadaran multikultural. Melalui kegiatan tersebut, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk berbagi pengalaman, mendengarkan sudut pandang yang berbeda, serta mengembangkan kemampuan komunikasi antarbudaya.

Temuan ini mengonfirmasi teori *Multicultural Counseling Competencies* yang dikembangkan oleh Sue dan Sue (2022) bahwa layanan konseling yang sensitif terhadap keragaman budaya mampu meningkatkan kesadaran diri (*self-awareness*), pemahaman terhadap kelompok lain (*cultural awareness*), dan keterampilan sosial lintas budaya (*cross-cultural skills*). Dalam konteks perguruan tinggi, layanan BK tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyelesaian masalah individu, tetapi juga menjadi instrumen pendidikan sosial yang berperan dalam membentuk karakter mahasiswa. Keberhasilan layanan BK multikultural dalam menanamkan toleransi menunjukkan bahwa konselor memiliki posisi strategis sebagai agen transformasi sosial. Konselor tidak hanya

membantu mahasiswa memahami dirinya sendiri, tetapi juga memfasilitasi proses pembentukan identitas sosial yang inklusif. Hal ini sejalan dengan pandangan Ratts et al. (2018) bahwa konseling multikultural harus berorientasi pada pemberdayaan individu untuk hidup secara adil dalam masyarakat yang beragam.

C. Strategi Optimalisasi Layanan BK Berbasis Multikultural bagi Gen-Z

Temuan penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi layanan BK multikultural memerlukan strategi yang sesuai dengan karakteristik Gen-Z sebagai generasi digital. Mahasiswa mengharapkan layanan BK yang lebih interaktif, fleksibel, dan terintegrasi dengan teknologi digital. Mereka cenderung lebih tertarik pada pendekatan yang melibatkan media sosial, video edukatif, podcast, diskusi daring, dan platform konseling digital dibandingkan metode konvensional yang bersifat satu arah.

Fenomena ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma layanan BK dari pendekatan tradisional menuju pendekatan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi. Twenge (2017) menjelaskan bahwa Gen-Z memiliki pola belajar dan berinteraksi yang sangat dipengaruhi oleh teknologi digital sehingga strategi layanan pendidikan perlu disesuaikan dengan karakteristik tersebut. Oleh karena itu, integrasi teknologi dalam layanan BK multikultural menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Selain pemanfaatan teknologi, hasil penelitian juga menunjukkan pentingnya pendekatan experiential learning dalam layanan BK multikultural. Mahasiswa menilai bahwa kegiatan kolaboratif lintas budaya, proyek sosial, simulasi konflik sosial, dan dialog antar kelompok lebih efektif dalam menanamkan nilai toleransi dibandingkan sekadar penyampaian materi secara teoritis. Temuan ini memperlihatkan bahwa proses internalisasi nilai berlangsung lebih kuat ketika mahasiswa terlibat secara langsung dalam pengalaman sosial yang autentik.

Strategi optimalisasi layanan BK berbasis multikultural bagi Generasi Z menunjukkan kebutuhan yang kuat terhadap transformasi layanan yang lebih adaptif terhadap realitas sosial dan perkembangan teknologi digital. Secara faktual, Generasi Z merupakan generasi yang sangat bergantung pada teknologi dalam berinteraksi, belajar, dan membentuk opini sosial, sehingga pendekatan layanan BK yang masih dominan konvensional dinilai kurang efektif dalam menjangkau cara berpikir mereka. Hasil observasi di lingkungan sekolah menunjukkan bahwa peserta didik lebih responsif terhadap layanan BK yang menggunakan media digital seperti video edukasi, diskusi daring, serta konten media sosial interaktif dibandingkan layanan tatap muka yang bersifat satu arah. Selain itu, ditemukan bahwa masih terdapat kecenderungan eksklusivisme kelompok pertemanan serta munculnya gesekan kecil berbasis perbedaan latar belakang, yang menunjukkan bahwa internalisasi nilai toleransi belum berjalan secara optimal.

Dalam konteks tersebut, strategi optimalisasi layanan BK berbasis multikultural perlu difokuskan pada dua pendekatan utama, yaitu digitalisasi layanan dan experiential learning. Digitalisasi layanan BK memungkinkan konselor menjangkau peserta didik melalui platform yang familiar bagi Gen-Z, seperti media sosial edukatif, konseling berbasis aplikasi, dan konten reflektif digital yang bersifat dialogis. Sementara itu, pendekatan experiential learning memberikan ruang bagi mahasiswa untuk mengalami secara langsung dinamika keberagaman melalui kegiatan seperti proyek kolaboratif lintas budaya, simulasi konflik sosial, dan konseling kelompok berbasis kasus nyata. Berdasarkan hasil observasi, kegiatan yang bersifat partisipatif terbukti lebih efektif dalam meningkatkan empati, keterbukaan, dan kemampuan menerima perbedaan dibandingkan metode ceramah. Peneliti berkontribusi dalam merumuskan bahwa optimalisasi layanan BK multikultural tidak cukup hanya dengan inovasi media, tetapi juga membutuhkan desain pengalaman belajar yang terstruktur untuk membangun internalisasi nilai secara mendalam.

Secara teoritis, kondisi tersebut dapat dijelaskan melalui teori konstruktivisme sosial yang menekankan bahwa pengetahuan dan nilai dibangun melalui interaksi sosial serta pengalaman yang bermakna. Dalam konteks ini, toleransi bukan sekadar pengetahuan kognitif, tetapi merupakan hasil dari proses refleksi, interaksi, dan pengalaman sosial yang berkelanjutan.

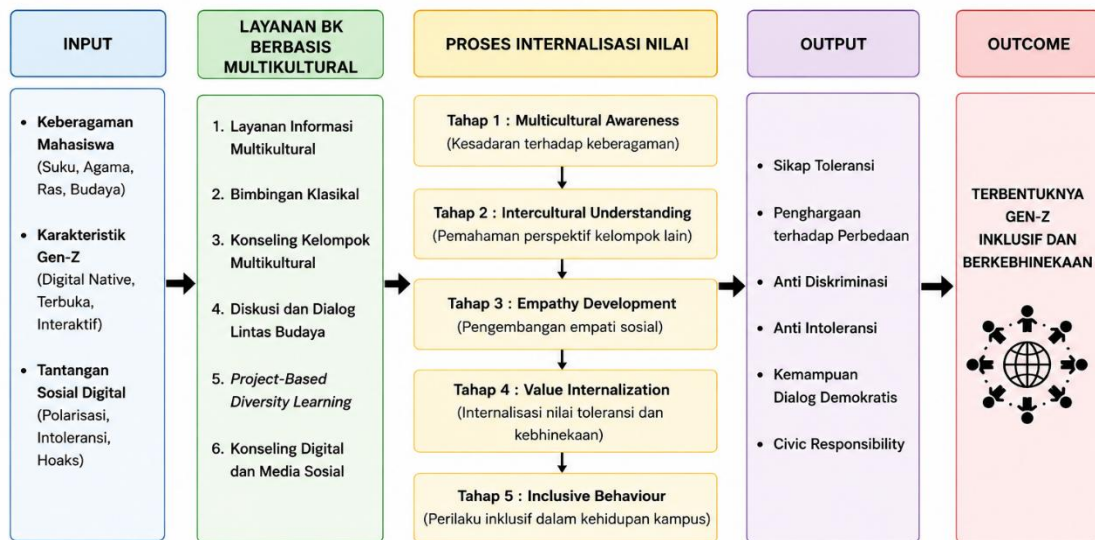
D. Model Konseptual Optimalisasi BK Multikultural dalam Menanamkan Toleransi dan Kebhinekaan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dirumuskan model konseptual optimalisasi layanan BK berbasis multikultural yang terdiri atas empat tahapan utama, yaitu: (1) penguatan kesadaran keberagaman, (2) pengembangan dialog multikultural, (3) internalisasi nilai toleransi, dan (4) aktualisasi perilaku inklusif. Pada tahap pertama, mahasiswa diberikan pemahaman mengenai keberagaman sosial dan budaya melalui layanan informasi dan bimbingan klasikal. Tahap kedua dilakukan melalui dialog, diskusi kelompok, dan interaksi lintas budaya untuk membangun pemahaman yang lebih mendalam terhadap perspektif orang lain. Tahap ketiga berfokus pada proses refleksi diri sehingga mahasiswa mampu menginternalisasi nilai toleransi sebagai bagian dari identitas personalnya. Tahap terakhir diwujudkan melalui perilaku sosial yang inklusif, seperti penghormatan terhadap perbedaan, kemampuan bekerja sama dengan kelompok yang beragam, serta keterlibatan dalam aktivitas sosial yang mendukung persatuan.

Model ini menunjukkan bahwa penanaman nilai toleransi melalui BK multikultural bukan merupakan proses instan, melainkan proses transformasi sosial yang berlangsung secara bertahap. Oleh karena itu, keberhasilan layanan BK tidak hanya diukur dari peningkatan pengetahuan mahasiswa tentang keberagaman, tetapi juga dari perubahan sikap dan perilaku sosial yang mencerminkan nilai-nilai kebhinekaan dalam kehidupan nyata.

Penelitian ini juga memperluas kajian Multicultural Counseling Theory (Sue & Sue, 2022) dengan menunjukkan bahwa layanan BK multikultural tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengembangan pribadi mahasiswa, tetapi juga sebagai mekanisme pembentukan civic tolerance, inclusive citizenship, dan social cohesion pada Generasi Z di lingkungan perguruan tinggi multikultural.

Gambar. 1
Model Konseptual Optimalisasi BK Multikultural dalam Menanamkan Toleransi dan Kebhinekaan pada Gen-Z



Secara konseptual, model ini menggambarkan bahwa pembentukan Gen-Z yang inklusif dan berkebhinekaan berlangsung melalui proses bertahap: *Multicultural Awareness* → *Intercultural Understanding* → *Empathy Development* → *Value Internalization* → *Inclusive Behaviour*. Alur tersebut menunjukkan bahwa toleransi tidak muncul secara instan, melainkan dibangun melalui proses kognitif (*awareness* dan *understanding*), afektif (*empathy*), normatif (*internalization*), dan perilaku (*inclusive behaviour*). Dengan demikian, layanan BK berbasis multikultural berfungsi sebagai instrumen pendidikan yang tidak hanya mengembangkan kompetensi pribadi mahasiswa, tetapi juga membentuk manusia yang mampu hidup harmonis dalam masyarakat multikultural dan toleransi.

CONCLUSION

Layanan Bimbingan dan Konseling (BK) berbasis multikultural memiliki peran strategis dalam menanamkan nilai toleransi dan kebhinekaan pada Generasi Z. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi layanan BK melalui layanan informasi multikultural, bimbingan klasikal, konseling kelompok, dialog lintas budaya, serta pemanfaatan media digital mampu meningkatkan kesadaran keberagaman, pemahaman antarbudaya, empati sosial, dan internalisasi nilai toleransi pada mahasiswa BK UMN Al-Washliyah Medan. Proses pembentukan sikap toleran berlangsung secara bertahap melalui lima tahapan utama, yaitu *multicultural awareness*, *intercultural understanding*, *empathy development*, *value internalization*, dan *inclusive behaviour*. Tahapan tersebut menghasilkan perilaku yang lebih inklusif, penghargaan terhadap perbedaan, kemampuan dialog demokratis, serta penolakan terhadap diskriminasi dan intoleransi. Dengan demikian, layanan BK berbasis multikultural tidak hanya berfungsi sebagai layanan pengembangan individu, tetapi juga sebagai instrumen pendidikan yang efektif dalam

membentuk Gen-Z yang inklusif, demokratis, dan berkomitmen terhadap nilai-nilai kebhinekaan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

REFERENCES

- American School Counselor Association. (2015). *SCA national model: A framework for school counseling programs* (4th ed.). American School Counselor Association.
- Arredondo, P., & Toporek, R. L. (2019). Multicultural counseling competencies and standards. In C. C. Lee (Ed.), *Multicultural issues in counseling: New approaches to diversity* (5th ed., pp. 35–58). American Counseling Association.
- Azra, A. (2020). *Moderasi Islam di Indonesia: Dari ajaran, ibadah hingga perilaku*. Kencana.
- Banks, J. A. (2019). *An introduction to multicultural education* (6th ed.). Pearson Education.
- Banks, J. A. (2020). *Diversity and citizenship education: Global perspectives* (3rd ed.). Jossey-Bass.
- Bennett, C. I. (2018). *Comprehensive multicultural education: Theory and practice* (9th ed.). Pearson.
- Constantine, M. G. (2019). Multicultural competence in school counseling: Implications for practice. *Professional School Counseling*, 23(1), 1–10. <https://doi.org/10.1177/2156759X19867340>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Davies, H. C. (2022). Social media, misinformation, and youth civic engagement in the digital age. *Journal of Youth Studies*, 25(8), 1045–1061. <https://doi.org/10.1080/13676261.2021.1967894>
- Doyle, L., McCabe, C., Keogh, B., Brady, A., & McCann, M. (2020). An overview of the qualitative descriptive design within nursing research. *Journal of Research in Nursing*, 25(5), 443–455. <https://doi.org/10.1177/1744987119880234>
- Francis, T., & Hoefel, F. (2018). *True Gen: Generation Z and its implications for companies*. McKinsey & Company.
- Gay, G. (2018). *Culturally responsive teaching: Theory, research, and practice* (3rd ed.). Teachers College Press.
- Guess, A. M., Nyhan, B., & Reifler, J. (2020). Exposure to untrustworthy websites in the 2016 U.S. election. *Nature Human Behaviour*, 4(5), 472–480. <https://doi.org/10.1038/s41562-020-0833-x>
- Gysbers, N. C., & Henderson, P. (2021). *Developing and managing your school guidance and counseling program* (6th ed.). American Counseling Association.
- Hanum, F., & Rahmatullah, A. S. (2021). Multicultural education as a strategy for strengthening tolerance among Indonesian youth. *International Journal of Instruction*, 14(3), 587–602. <https://doi.org/10.29333/iji.2021.14334a>
- Holcomb-McCoy, C. (2021). *School counseling to close opportunity gaps: A social justice framework for success*. Corwin Press.
- Howard, P. N. (2020). *Lie machines: How to save democracy from troll armies, deceitful robots, junk news operations, and political operatives*. Yale University Press.

- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Nieto, S. (2017). *Language, culture, and teaching: Critical perspectives* (3rd ed.). Routledge.
- Ratts, M. J., Singh, A. A., Nassar-McMillan, S., Butler, S. K., & McCullough, J. R. (2018). Multicultural and social justice counseling competencies: Guidelines for the counseling profession. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 46(1), 28–48. <https://doi.org/10.1002/jmcd.12092>
- Sleeter, C. E. (2020). Multicultural education past, present, and future: Struggles for dialog and power-sharing. *International Journal of Multicultural Education*, 22(1), 3–17. <https://doi.org/10.18251/ijme.v22i1.2144>
- Sue, D. W., & Sue, D. (2022). *Counseling the culturally diverse: Theory and practice* (9th ed.). John Wiley & Sons.
- Sue, D. W., Alsaidi, S., Awad, M. N., Glaeser, E., Calle, C. Z., & Mendez, N. (2019). Disarming racial microaggressions: Microintervention strategies for targets, White allies, and bystanders. *American Psychologist*, 74(1), 128–142. <https://doi.org/10.1037/amp0000296>
- Sunstein, C. R. (2018). *#Republic: Divided democracy in the age of social media*. Princeton University Press.
- Twenge, J. M. (2017). *iGen: Why today's super-connected kids are growing up less rebellious, more tolerant, less happy—and completely unprepared for adulthood*. Atria Books.
- UNESCO. (2021). *Reimagining our futures together: A new social contract for education*. UNESCO Publishing.
- Utami, I., & Widiarto, S. (2022). The role of multicultural counseling in strengthening students' tolerance attitudes in diverse schools. *Journal of Counseling and Educational Technology*, 5(2), 45–58. <https://doi.org/10.32698/jcet.2022.5.2.45>
- Yusuf, M., & Komalasari, K. (2023). Strengthening diversity values through multicultural guidance and counseling services in Indonesian schools. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 42(2), 327–340. <https://doi.org/10.21831/cp.v42i2.56789>
- Zembylas, M. (2022). Affect, empathy, and multicultural citizenship education in polarized societies. *Educational Philosophy and Theory*, 54(9), 1350–1362. <https://doi.org/10.1080/00131857.2021.1905557>