

Dari *Pacing* ke *Rapport*: Membangun Komunikasi dengan Generasi Z dalam Laboratorium Smart City

From Pacing to Rapport: Building Communication with Generation Z in Smart City Laboratory

R. Firman Suprijandoko

Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia
Badan Siber dan Sandi Negara
firman.rfs@bssn.go.id

Submitted: 14-01-2024

Accepted: 26-06-2024

Published: 02-07-2024

Abstrak: Penelitian ini merupakan rangkaian penelitian dalam tema besar “Smart-Pusdiklat” di lingkungan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN). Pertanyaan penelitian yang diungkap adalah bagaimana Pengajar penggunaan Fase Pacing ke Rapport untuk membangun komunikasi dalam proses belajar di Laboratorium Smart City. Terungkap dalam penelitian bahwa Peserta pelatihan yang didominasi oleh Generasi Z mendapat kendala berupa sangat mudah menjadi bosan, mudah kehilangan fokus dan mengalami dilema kesulitan untuk memilih. Sedangkan Pengajar yang terlibat dari Generasi X dan Y. Hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan oleh Pengajar agar proses komunikasi dalam ruang kelas tersebut berjalan dengan baik dan sempurna? Penelitian ini menggunakan metode penelitian eksploratif dengan pendekatan kualitatif, yang dimaksudkan untuk menjajaki sebuah fenomena baru yang belum ada penelitian sebelumnya. Hal ini merupakan sebuah kebaruan (novelty) dalam lokus penyelenggaraan Laboratorium Smart City. Terdapat 4 (empat) hal penting dari Fase Pacing, yang harus dilakukan menuju Rapport adalah Pengajar melakukan kegiatan mendengarkan secara aktif, dan selalu melibatkan peserta pelatihan, menggunakan gesture dan bernapas dengan sempurna, melakukan integrasi teknologi, menghubungkan objektif pembelajaran dengan kehidupan nyata, dan membuat selingan dengan konten-konten singkat yang melibatkan peserta, yang ternyata sesuai dengan preferensi dan gaya belajar Generasi Z.

Kata kunci: Pacing, Rapport, Komunikasi, Generasi Z, Smart City

Abstract: This research is part of a series of studies under the broad theme of "Smart-Pusdiklat" within the National Cyber and Crypto Agency (BSSN). The research question addressed is how instructors use the Pacing Phase to Rapport to build communication in the learning process in the Smart City Laboratory. The study revealed that training participants, predominantly from Generation Z, faced challenges such as boredom, loss of focus, and difficulty making choices. Meanwhile, instructors involved were from Generation X and Y. The research highlights key considerations for instructors to ensure effective communication in the classroom. What aspects should instructors pay attention to in order to ensure effective and flawless communication in the classroom? This study employs an exploratory research method with a qualitative approach, aimed at exploring a new phenomenon that has not been previously researched. This is a novelty in the context of the Smart City Laboratory implementation. There are 4 (four) important aspects of the Pacing Phase that must be done to achieve Rapport: Active listening and engagement, Pacing Body Language and Breathing, Technology Integration, Connecting Learning Objectives to Real Life, and Short and Engaging Content, which aligns with the preferences and learning styles of generation Z.

Keywords: Pacing, Rapport, Communication, Generation Z, Smart City

PENDAHULUAN

Undangan *Roundtable discussion* dari GovInsider Indonesia pada Oktober 2023 sedikit banyak telah memberikan *insight* kepada stakeholder atas peran BSSN terhadap perkembangan keamanan siber di IKN (Ibu Kota Nusantara). GovInsider memberikan KAK (Kerangka Acuan Kerja) berjudul “Mengamankan IKN: Mengungkap potensi IoT-*internet of things* yang didukung oleh teknologi AI-*artificial intelligence* dalam memberdayakan keamanan siber di Ibu Kota Nusantara”. Diskusi dihadiri oleh perwakilan para pengambil keputusan dari Lembaga-lembaga Pemerintah, Pegawai BUMN-Badan Usaha Milik Negara, Pakar dan Penyedia teknologi. Representasi dari Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (selanjutnya disebut Pusbang SDM BSSN) hadir mewakili Badan Siber dan Sandi Negara.

GovInsider Indonesia adalah tim yang terdiri dari para Penulis, Produser acara, Pemasar konten, dan Ahli di bidang pemerintahan. GovInsider memiliki pengalaman selama lebih dari 6 (enam) tahun, telah mengakomodir pembicaraan dengan para Pemimpin dan Pembuat perubahan pemerintahan berskala internasional. Mereka kerap berbagi kisah dengan audien global yang terdiri dari lebih 1 Juta ASN aparatur sipil negara Senior, dan mengadakan konferensi untuk para inovator di sektor publik guna mendiskusikan masa depan. (GovInsider, 2024).

Kegiatan diskusi tersebut bertema pembangunan IKN-Ibu Kota Nusantara sebagai The Next Smart City Indonesia yang telah banyak sekali terselenggara dengan baik. Selain *Roundtable discussion* tersebut, juga telah terselenggara Paparan Skema Perumahan ASN di KIPP (Kawasan Inti Pusat Pemerintah) IKN oleh Ditjen Perumahan, PUPR (Biro Umum. Ditjen Perumahan., 2023).

Kemudian kegiatan penyampaian masukan revisi dari BSSN atas Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2022 tentang Rencana Induk IKN yang berkaitan dengan aspek pertahanan dan keamanan di IKN khususnya Keamanan Siber. Serta terbitnya Surat Edaran tentang Cetak Biru Kota Cerdas Nusantara. Juga kegiatan yang tidak kalah penting adalah kegiatan seminar dari Aptiknas-Asosiasi Pengusaha Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional mengenai Bogor Smart City Talk dengan judul seminar “*How*

Important Infrastructure Technology to Welcome the Smart City”, dimana Kami hadir sebagai Narasumber. (APTIKNAS, 2024).

Cetak Biru Kota Cerdas Nusantara tersebut juga tidak terlepas dari domain Smart Industri dan Sumber daya manusia yang merupakan konsep kota cerdas yaitu mengenai penggunaan teknologi dalam pengembangan industri dan sumber daya manusia. Domain ini menjadi salah satu pondasi utama. Penerapan teknologi pada sisi sumber daya manusia melalui pendekatan up-skilling menjadi landasan untuk mempersiapkan angkatan kerja menghadapi evolusi terus-menerus dalam dunia industri. Selain itu juga tersedia smart education, dimana mendukung peningkatan akses dan kualitas pendidikan melalui teknologi pada kota cerdas IKN. Mayoritas generasi muda pendukungnya adalah datang dari Generasi Z.

Generasi Z merupakan kelompok individu yang lahir antara tahun 1997 dan 2012. Mereka merupakan Generasi yang tumbuh di era digital, dimana teknologi dan media sosial memainkan peran penting dalam kehidupan mereka. Mereka lebih sering disebut dengan *digital-native* yang sesungguhnya. (Moore et al., 2017; Seemiller & Grace, 2017b; Szymkowiak et al., 2021)

Generasi X muncul sebelum Generasi Z yang merupakan kelompok individu yang lahir antara tahun 1965 dan 1979. Dinilai sebagai Generasi yang nyaman dengan otoritas dan memandang keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi sebagai hal yang serius. Disambung dengan Generasi Y yang lahir antara tahun 1980 dan 1995, yang dinilai tumbuh dalam kemakmuran, kemapanan orangtua dan kemampuan pemahaman teknologi. (Cilliers, 2017)

Beberapa penelitian yang membandingkan Generasi Z dan generasi sebelumnya, dalam kelas proses belajar mengajar memang memberikan tantangan tersendiri, dan sudah dicatat antara lain oleh Elizelle Juane Cilliers dari University of Technology Sydney (Cilliers, 2017), Corey Seemiller dari Wright State University bersama Meghan Grace dari Institute for Generational Research and Education (Seemiller & Grace, 2017a).

Sebagai catatan bahwa Generasi Z, cenderung eksploratif, memiliki tingkat kefasihan teknologi yang tinggi, inovatif, kreatif, suka berbagi, dan aktif dalam penggunaan media sosial. Namun demikian beberapa referensi menyebutkan bahwa Generasi Z ini sangat mudah untuk menjadi

bosan, mudah kehilangan fokus dan mengalami dilema kesulitan untuk memilih. (Bandiera et al., 2014; Bradbury, 2016; Maribel R. Diz, 2021)

Puzzle yang perlu disusun dalam pertanyaan penelitian adalah sebagai Pengajar, bagaimana Generasi X dan Y dapat membangun komunikasi di ruang kelas, dimana pesertanya adalah Generasi Z. Perlu ada pen jembatan yang baik berupa penggunaan *Fase Pacing* ke *Rapport* untuk membangun komunikasi antara Pengajar dengan Peserta pelatihan Generasi Z.

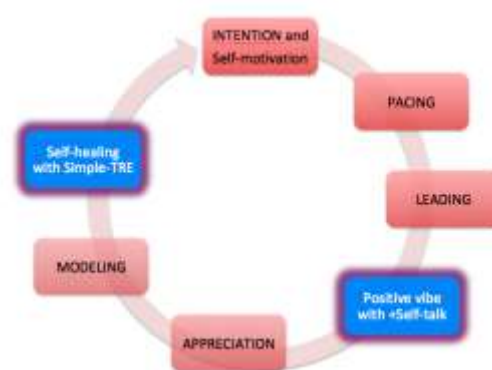
Penelitian mengenai *Fase Pacing* untuk membangun *Rapport* di dalam ruang-ruang kelas, dan/atau komunikasi dalam konteks kerjasama tim, telah banyak dilakukan, antara lain oleh Joshua Goldsmith dari Universitas Autònoma de Barcelona (Goldsmith, 2010), Sara A McComb dan Deanna M Kennedy dari Purdue University dan Western Washington University (McComb & Kennedy, 2020) serta Firman Suprijandoko dari Badan Siber dan Sandi Negara (Suprijandoko, 2018).

Akhirnya, akumulasi penelitian dilakukan dan berfokus pada upaya peningkatan para Widyaiswara dan Pengajar Non-Widyaiswara, selanjutnya disebut sebagai Pengajar, dalam memberikan *Fase Pacing* yang sempurna ke *Rapport* untuk membangun komunikasi dalam proses belajar kepada Peserta pelatihan khususnya Generasi Z di dalam Laboratorium Smart City. Hal ini merupakan kesempatan pertama bagi penelitian ini untuk melakukan penelitian sejenis sebagai sebuah pengetahuan baru (novelty).

Namun demikian, jurnal ini tidak terlepas dari penelitian-penelitian sebelumnya. Secara akademis penelitian ini merupakan series lanjutan dari jurnal terdahulu dalam tema Smart-Pusdiklat (Suprijandoko, 2020, 2022a, 2022b, 2023), dan jurnal “Hypno-Andragogy 2.0: Transformation of learning process using hypnosis method in andragogy class” (Suprijandoko, 2018).

Fase Pacing merupakan fase kedua dari *Cycle of Hypno-Andragogy 2.0* (Suprijandoko, 2018) sesuai Gambar 1, yang merupakan fase penting sebelum Pengajar melakukan *Fase Leading*. *Pacing* dimaksudkan untuk menyamakan posisi, *gesture*, bahasa verbal, gelombang otak antara Pengajar dengan Peserta pelatihan. Secara prinsip, semua manusia cenderung lebih suka berinteraksi dengan “teman”-nya, yang memiliki banyak kesamaan, sehingga akan merasa nyaman.

Pada *Fase Pacing* ini, Pengajar dapat melakukan kegiatan awal seperti perkenalan, yang secara gradual sekaligus menciptakan suasana kelas yang nyaman dan nyaman. Kesetaraan seorang “teman” tadi menjadi kata kunci, mengingat sebuah nilai kepercayaan (*trust-value*) dapat mudah terbentuk dari kesetaraan. Kemudian, penggunaan intonasi suara yang baik, tempo suara, volume suara, jeda sejenak, dan jangan lupa untuk bernapas dengan sempurna. (Goldsmith, 2010; McComb Sara and Kennedy, 2020)



Gambar 1 Cycle of Hypno-Andragogy 2.0 (Suprijandoko, 2018)

Fase Pacing yang ampuh ini dapat dikombinasikan dengan teknik afirmasi-diri (*self-affirmation*) untuk mendapatkan energi pola pikir yang positif, dan dikombinasikan dengan teknik bercerita untuk menyampaikan materi. (Ahmad Muzaki, 2015; Suprijandoko, 2017b, 2017a). Namun demikian, tercatat juga beberapa kegagalan Pengajar yang tidak bisa memper-tahankan daya fokus Pesertanya. Perlu diingat bahwa bahwa proses belajar yang baik, salah satu unsurnya adalah ketika Peserta tetap fokus dalam proses belajarnya. Sebaliknya, jika Peserta kehilangan fokus, mereka tidak akan dapat belajar dengan efektif. (Bandiera et al., 2014; Bradbury, 2016; Maribel R. Diz, 2021; Rodinova et al., 2023).

Tantangan dalam mengajar Generasi Z diupayakan untuk bergerak keluar dari gaya tradisional, dan mencari cara untuk dapat memahami imajinasi, minat dan pemahaman substansi Generasi Z. (Cilliers, 2017; Seemiller & Grace, 2017b; Szymkowiak et al., 2021). Sementara Laboratorium Smart City yang diselenggarakan oleh Pusbang SDM BSSN, pada Gambar 2 dan 3, memiliki setidaknya

8 (delapan) studi kasus utama yang harus diselesaikan dalam rentang waktu yang terbatas. Fokus dan kenyamanan belajar menjadi faktor kunci yang harus diselenggarakan oleh Pengajar kepada Peserta pelatihan.

Pengajar dapat menggunakan *Fase Pacing* untuk *Rapport* dalam membangun komunikasi dengan Generasi Z di dalam Laboratorium Smart City, dengan teknik yang sesuai dengan preferensi dan gaya belajar unik Generasi Z ini. Beberapa yang harus dilakukan oleh Pengajar seperti (1) Pengajar melakukan kegiatan mendengarkan secara aktif, dan selalu melibatkan Peserta pelatihan (Jones et al., 2019; Weger Jr. et al., 2014), (2) Pengajar menggunakan *gesture* dan mampu bernapas dengan sempurna (Goldsmith, 2010; Petersen et al., 2008; Suprijandoko, 2018), (3) Pengajar melakukan integrasi teknologi (Hernandez-de-Menendez et al., 2020; Moore et al., 2017), dan (4) Pengajar menghubungkan objektif pembelajaran dengan kehidupan nyata (Cilliers, 2017; Sanalan & Taşlibeyaz, 2020; Wee, 2019) serta (5) Pengajar membuat selingan dengan konten-konten singkat yang melibatkan Peserta (Cilliers, 2017; Wee, 2019).



Gambar 2 Laboratorium Smart City Pusbang SDM BSSN
(Sumber: Pribadi)



Gambar 3 Laboratorium Smart City Pusbang SDM BSSN
(Sumber: Pribadi)

METODE PENELITIAN

Pertanyaan penelitian yang diungkapkan adalah bagaimana penggunaan *Fase Pacing* ke *Rapport* untuk membangun komunikasi dalam proses belajar di Laboratorium Smart City, dimana Pengajarnya adalah Generasi X, dan Y, sedangkan Peserta pelatihannya adalah Generasi Z. Hal apa saja yang perlu disesuaikan oleh para Pengajarnya.

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan yang tertentu (Sugiyono, 2018). Pelibatan berbagai macam pengumpulan analisis, serta interpretasi data yang dikemukakan peneliti dalam proses penelitiannya. (Creswell, 2014). Sesuai dengan tujuan tersebut maka pendekatan dalam penelitian ini menggunakan Metode penelitian eksplorasi dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian ini menurut Uhar Suharsaputra (2012:38) dalam (Sobandi, 2016), merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk menjajagi suatu fenomena baru yang mungkin belum ada penelitian yang dilakukan sebelumnya.

Tujuan penelitian berfokus pada penggunaan *Fase Pacing* ke *Rapport* untuk membangun komunikasi dalam proses belajar dimana pengajarnya adalah Generasi X, dan Generasi Y, sedangkan Peserta pelatihannya adalah Generasi Z. Hal apa saja yang perlu disesuaikan oleh para Pengajarnya.

Lokus penelitian berada di Pusbang SDM BSSN, dimana objek penelitian adalah 6 (enam) Widyaiswara Ahli Muda, 6 (enam) Tenaga Pengajar hasil dari Pelatihan TOT Non-Widyaiswara, dan 70 Peserta dari total 117 Peserta di kelas “Pelatihan Simulasi Keamanan Siber Smart City: *Focused on cyber physical system*”. Paket 1 sd 6, yang terselenggara antara bulan Januari hingga Mei 2023.

Pengumpulan data merupakan prosedur yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian itu sendiri adalah untuk mendapatkan data (Sugiyono, 2018). Penelitian ini melibatkan 2 (dua) jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber lokus dan objek penelitian. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diambil dari pihak ketiga berbentuk bahan informasi dan literasi.

Pengumpulan data didapat dari hasil Observasi merupakan teknik yang mengharuskan Peneliti terjun langsung ke lokus

penelitian. Untuk mendapatkan data, mengkaji data yang dibutuhkan, dan memperoleh informasi mengenai kondisi objek yang diteliti. Kemudian disambung dengan teknik wawancara semi-terstruktur, yang merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh Peneliti untuk mengetahui suatu hal lebih mendalam.

Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan lisan dengan format elisitasi kepada objek dalam suasana informal. Beberapa pertanyaan sebagai berikut:

- Apakah Anda sebagai Peserta pelatihan dihadapkan dengan substansi yang berat? Seberapa berat menurut Anda apabila dibandingkan dengan substansi yang menjadi pekerjaan Anda sehari-hari?
- Apakah Anda sebagai Peserta pelatihan dilibatkan secara aktif oleh Pengajar di dalam kelas? Apakah ada aktifitas di luar kelas?
- Apakah Para Pengajar mendengarkan pendapat Anda sebagai Peserta pelatihan saat diskusi berlangsung?
- Berapa persen kira-kira Anda sebagai Peserta pelatihan fokus selama di dalam kelas.
- Apakah pernah Anda sebagai Peserta pelatihan melihat Para pengajar “asyik-sendiri” dengan masalahnya? Berikan contoh peristiwa dimana Para Pengajar terlihat cenderung asyik-sendiri, dan terkadang tidak menghiraukan Anda sebagai Peserta pelatihan.
- Apakah Para Pengajar menyampaikan substansi dengan tenang dan menyenangkan?

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan secara bertahap dengan cara mengajukan pertanyaan lisan dengan format elisitasi kepada objek yang diteliti dalam suasana informal.

Wawancara pertama dilakukan kepada 70 Peserta dari total 117 Peserta di kelas “Pelatihan Simulasi Keamanan Siber Smart City: *Focused on cyber physical system*”. Paket 1 sd 6, yang terselenggara antara bulan Januari hingga Mei 2023. Sedangkan wawancara kedua

dilakukan kepada 12 Pengajar baik dari Widyaiswara maupun Tenaga Pengajar Non-Widyaiswara.

Sebagian besar dari 70 (tujuh puluh) Peserta pelatihan menyatakan hal yang dipelajari adalah hal yang baru. Mereka baru pertama kali memasuki Laboratorium Smart City dan juga pertama kali belajar teknologi IoT-internet of things, dan SCADA- supervisory control and data acquisition, dengan skema simulasi *Smart City* yang diselenggarakan oleh Pusbang SDM BSSN.

BSSN melalui Pusbang SDM memfasilitasi Laboratorium *Smart City* untuk menjawab kebutuhan global akan laboratorium secara fisik. Kebutuhan mengenai laboratorium yang mampu mensimulasikan implementasi teknologi IoT-internet of things, dan SCADA-supervisory control and data acquisition. Hal ini dianggap penting oleh BSSN mengingat terdapatnya proses transformasi digital yang masif diterapkan dalam industri tersebut di berbagai belahan dunia. (Suprijandoko, 2022b) Oleh karena itu BSSN menilai sangat penting untuk terus dilakukan pengembangan perbaikan profil postur ketahanan siber sektor Infrastruktur Vital Nasional (IVN) dari serangan siber.

Beberapa studi kasus yang disiapkan dalam Laboratorium *Smart City* tersebut adalah

1. Simulasi *Billboard* Tayangan Iklan,
2. Simulasi CCTV,
3. Simulasi Pusat Industri,
4. Simulasi Pusat Data,
5. Simulasi Bandar Udara,
6. Simulasi Pembangkit Listrik,
7. Simulasi Pintu Toll, dan
8. Simulasi Layanan Air.

dimana masing-masing simulasi juga menyediakan simulasi layanan pendukungnya yang lebih detail. Semisal pada Simulasi Bandar Udara yang dilengkapi dengan area parkir penumpang, ban berjalan cargo penumpang, area terminal ruang tunggu penumpang, jalur kereta tunggal antar terminal, lift penumpang dan sebagainya. Demikian juga halnya dengan Simulasi Pembangkit Listrik yang disertai dengan pembangkit listrik dalam turbin air yang bisa dilakukan on/off, kemudian sistem aliran listriknya ke pelanggan dan saklar emergency yang bisa memotong aliran listrik apabila terdapat insiden kecelakaan.

Peserta pelatihan yang didominasi oleh Generasi Z sangat antusias melakukan pelatihan, sehingga apabila ditanya “Apakah

Anda sebagai Peserta pelatihan dihadapkan dengan substansi yang berat?”—sudah barang tentu jawabannya adalah Ya, karena hal ini merupakan substansi baru untuk mereka.

Kemudian Para Peserta dilibatkan secara aktif dalam setiap simulasi. Pengajar memberikan panduan standar dengan tahapan-tahapan yang jelas untuk menaklukkan simulasi tersebut. Proses menyelesaikan permasalahannya dengan cara menyajikan CTF-*capture the flag program* yang harus diselesaikan secara benar dan cepat.

Namun demikian, Peserta pelatihan juga diberi waktu untuk melakukan eksplorasi secara mandiri, dimana proses pendalamannya disesuaikan dengan potensi kemampuan masing-masing Peserta yang beragam.

Hal ini mengakibatkan bahan diskusi menjadi beraneka dan saling mengayakan, mengingat kemampuan menalar dalam menyelesaikan simulasi Peserta pelatihan yang cukup bervariasi.

Buah dari apa yang ditemukan dari hasil eksplorasi masing-masing Peserta tersebut adalah terdapat beberapa Peserta yang tinggi potensinya sehingga semua soal dalam simulasi bisa diselesaikan dengan benar dan cepat, sehingga terdapat waktu tersisa dan hal ini membuat beberapa dari mereka kehilangan fokus. Tentu saja Para Pengajar tidak boleh luput dalam memberikan perhatian kepada mereka.

Bagi mereka yang memiliki kemampuan rata-rata standar, dan bahkan kemampuan di bawah rata-rata standar, maka hampir semua Peserta bisa memanfaatkan waktunya untuk menyelesaikan simulasi dengan baik.

Pertanyaan tentang Pengajar yang “asyik-sendiri” dengan masalahnya—juga diutarakan. Jawaban yang hampir seragam adalah Pengajar dengan skema *team-teaching* cenderung lebih cepat menyelesaikan permasalahan yang ada. Kendala teknis pasti ada dalam setiap proses pembelajaran. Hal teknis yang perlu diambil perhatian extra adalah mengingat beberapa perangkat keras (hardware) dari IoT tersebut perlu dilakukan *refreshment* pada *memory*-nya. Hal teknis ini sedikit banyak memeraskan kemampuan dan waktu dari para Pengajar. Penyelesaian lebih cepat bisa diselesaikan dengan baik oleh Pengajar dengan skema *team-teaching*. Bagi Pengajar yang solois—tentu akan memakan waktu dan perhatian jauh lebih lama.

Menjawab pertanyaan, “Apakah Para Pengajar menyampaikan substansinya dengan tenang dan menyenangkan?”—jawaban ini sangat beragam, mengingat Tenaga Pengajar Non-Widyaiswara walaupun sudah melalui Pelatihan TOT Non-Widyaiswara sememangnya belum menguasai secara penuh kompetensi mengajar kelas orang dewasa (andragogy). Mengajar pada pelatihan orang dewasa memang diperlukan substansi yang mumpuni dan teknik penyampaian (*delivery*) yang mudah dipahami dan menyenangkan.

Fase Pacing

Pacing adalah aspek penting dalam membangun hubungan dalam berkomunikasi, terutama dalam situasi dimana Pengajar sedang berupaya untuk membangun hubungan dengan Peserta pelatihan. Hal ini melibatkan pencocokan dan pencerminan perilaku, pola bicara, dan bahasa tubuh orang yang Anda ajak berkomunikasi. (Farmer, 1983; McComb & Kennedy, 2020; McComb Sara and Kennedy, 2020)

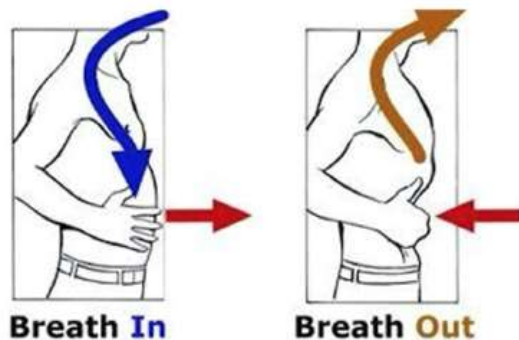
Fase *Pacing* ini digunakan untuk menciptakan rasa saling pengertian dan kepercayaan antar individu, yang sangat penting untuk komunikasi efektif dan mempengaruhi orang lain. Dalam hal ini Pengajar dapat menyamakan posisi, *gesture*, bahasa, gelombang otak dengan Peserta pelatihan. Target utamanya adalah hadirnya kesamaan sikap atau bahkan pengalaman, dan kenyamanan pada diri Peserta pelatihan. (Suprijandoko, 2018)

Sara A. McComb dari Purdue University dan Deanna M. Kennedy Western Washington University memberikan teknik untuk melakukan *Pacing*, yaitu Intonasi suara, Tempo suara, Volume suara, Jeda sejenak, dan Teknik bernapas.

Pengajar bisa memberikan intonasi suara dengan sensasi ramah, kekeluargaan dan mudah untuk dipahami. Penggunaan tempo dan *volume* bersuara bisa juga dilakukan untuk menjalin sensasi dan menciptakan keseimbangan dan harmoni.

Hal penting lainnya adalah penggunaan jeda sejenak, agar Peserta diberi waktu untuk mencerna pengetahuan, dan membangkit sensasi pemahaman. Terakhir adalah teknik bernapas dengan baik. Penelitian ini menganjurkan proses komunikasi dengan menggunakan teknik pernapasan perut. (Suprijandoko, 2018)

Mengapa dianjurkan dengan menggunakan teknik pernapasan perut? --Karena teknik pernapasan perut ini melibatkan otot-otot perut dan diafragma. Hal ini memberikan manfaat agar Pengajar tidak mudah lelah, terus mampu bergerak-berjalan dan memiliki lebih banyak energi.



Gambar 4 Teknis Pernapasan Perut
(Suprijandoko, 2018)

Pernapasan perut yang dalam (*deep abdominal breathing*) mendorong pertukaran oksigen. Artinya, memastikan secara maksimal terjadi-nya pertukaran oksigen yang masuk dengan karbon dioksida yang keluar. Tidak mengherankan, hal ini dapat memperlambat detak jantung dan menurunkan atau menstabilkan tekanan darah. (Harvard Medical School, 2020)

Fase Pacing sering kali diikuti dengan *Fase Leading*, yang melibatkan percakapan ke arah yang diinginkan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengajukan pertanyaan yang mendorong Peserta untuk bergerak ke arah tertentu, atau dengan memberikan informasi yang mendukung hasil yang diinginkan.

Namun demikian, tercatat juga banyak Pengajar yang mengalami kegagalan dalam *Fase Leading* karena *Pacing*-nya kurang sempurna. Seperti ketika Peserta pelatihan kehilangan fokus, layaknya tidak boleh diberikan arahan untuk berbuat sesuatu. Pengajar harus memastikan bahwa kontrol fokus diberikannya ke semua Peserta. (Bandiera et al., 2014; Bradbury, 2016; Maribel R. Diz, 2021; Rodinova et al., 2023).

Aktifitas “Short and engaging content” (Tabel 1) yaitu membuat selingan dengan konten-konten singkat yang melibatkan Peserta dapat membuat Peserta kembali fokus.

Membangun Rapport

Untuk menggunakan *Fase Pacing* dalam membangun *Rapport* dengan Generasi Z para Pengajar dapat menggunakan berbagai teknik yang sesuai dengan preferensi dan gaya belajar Generasi Z ini. Berikut adalah beberapa strategi yang dapat membantu, sesuai Tabel 1, yaitu

- Pengajar melakukan kegiatan mendengarkan secara aktif, dan selalu melibatkan Peserta pelatihan (*Active listening and engagement*).
- Pengajar menggunakan *gesture* dan bernapas dengan sempurna (*Pacing body language and breathing*).
- Pengajar melakukan integrasi teknologi (*Technology integration*).
- Pengajar menghubungkan objektif pembelajaran dengan kehidupan nyata. (*Connecting learning objectives to real life*).
- Pengajar membuat selingan dengan konten-konten singkat yang melibatkan Peserta. (*Short and engaging content*).

Penjelasan Tabel 1 sebagai berikut:

Aktifitas “*Active Listening and Engagement*” (Jones et al., 2019; Weger Jr. et al., 2014), Rencana Pembelajaran yang disusun oleh Pengajar harus berupa secara Aktif mendengarkan dan melakukan identifikasi “kata kunci” atau frasa yang memiliki makna mendalam bagi mereka. Kemudian gunakan kata dan frasa yang sama persis dengan yang mereka gunakan saat menjelaskan aspek-aspek penting tersebut.

Hal ini menunjukkan pemahaman dan keselarasan. Mendukung Peserta untuk terlibat dengan materi substansi menggunakan ponsel mereka, seperti *browsing* untuk mencari tahu dan memeriksa data, melakukan jajak pendapat dengan aplikasi *online feedback* atau permainan. Memberikan tanggapan secara langsung adalah hal yang disukai oleh Peserta Generasi Z. Pendekatan ini sesuai dengan preferensi bahwa mereka menyukai kepuasan instan dan keinginan mereka untuk mendapatkan umpan balik yang sering berubah.

Aktifitas “*Pacing Body Language and Breathing*” (Goldsmith, 2010; Petersen et al., 2008; Suprijandoko, 2018), Rencana Pembelajaran yang disusun oleh Pengajar harus mencerminkan berbagai jenis bahasa tubuh,

termasuk postur tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, dan kecepatan gerakan. Kemudian, mengamati pernapasan seseorang mungkin merupakan teknik hubungan yang paling ampuh, yang dapat dilakukan secara diam-diam dengan mengamati isyarat seperti naik turunnya bahu dan tulang rusuk, dan kemudian secara halus menyelaraskan gerakan Anda dengan pola pernapasan mereka.

Permainan “*Positive Vibe – Sending A Message*” terkadang dimainkan sebagai bentuk *energizer* mengawali pelajaran di sesi siang selepas kegiatan ibadah, istirahat dan makan siang. Peserta pelatihan pada umumnya merasakan sensasi yang berbeda dalam melakukan afirmasi-mandiri (*self-affirmation*). Kemudian sebagai pelengkapnya dilakukan *self-healing* dengan menggunakan Teknik *Simple TRE-Abdominal breathe with smile* yang dilakukan menjelang tutup kelas. Harapan setelah Peserta melakukan peregangan badan dengan olah nafas perut dan lenturan senyuman adalah Peserta kembali menjadi bugar dan tidak merasakan kepenatan baik secara fisik maupun secara mental. (Suprijandoko, 2018).

Aktifitas “*Technology Integration*” (Hernandez-de-Menendez et al., 2020; Moore et al., 2017), Rencana Pembelajaran yang disusun oleh Pengajar harus memasukkan teknologi ke dalam kelas, karena Generasi Z adalah Generasi pertama yang benar-benar “digital native”.

Kuis *online* adalah umpan balik langsung yang sangat disukai oleh Peserta pelatihan Generasi Z. Kemudian membagikan video online tentang cara mengutip sumber atau membuat video sederhana yang menjelaskan sebuah tugas. Menggunakan alat bantu pembelajaran interaktif yang memungkinkan Peserta untuk melanjutkan dengan kecepatan mereka sendiri dengan latihan tanpa batas. Pendekatan ini sejalan dengan keinginan Generasi Z untuk belajar mandiri dan preferensi mereka terhadap pembelajaran berbasis teknologi. Menggunakan teknologi untuk memberikan umpan balik dan mendorong Peserta untuk merefleksikan pembelajaran mereka. Pendekatan ini sesuai dengan keinginan Generasi Z untuk belajar berbasis teknologi dan keinginan mereka untuk mendapatkan umpan balik secara langsung.

Table 1 *Fase Pacing dan Membangun Rapport*

No	Aktifitas	Rencana Pembelajaran Pengajar
1.	<i>Active Listening and Engagement</i>	a. Aktif mendengarkan dan Identifikasi “kata kunci” bermakna mendalam. b. Gunakan kata dan frasa yang sama persis. c. Mendukung Peserta terlibat dengan menggunakan ponsel mereka. d. Berikan tanggapan secara langsung.
2.	<i>Pacing Body Language and Breathing</i>	a. Mencerminkan berbagai jenis bahasa tubuh, termasuk postur tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, dan kecepatan gerakan. b. Mengamati dan menyelaraskan gerakan Anda dengan pola pernapasan mereka.
3.	<i>Technology Integration</i>	a. Generasi Z adalah Generasi pertama yang benar-benar “digital native”. b. Gunakan kuis online. c. Bagikan video <i>howto online</i> . d. Pembelajaran mandiri dan interaktif. e. Gunakan teknologi untuk memberikan umpan balik.
4.	<i>Connecting Learning Objectives to Real Life</i>	a. Mengaplikasi kehidupan nyata. b. Berikan materi dan sertakan dalam tujuan pembelajaran. c. Minta Peserta untuk menemukan contoh peristiwa yang sesuai. d. Mendorong kolaborasi untuk menumbuhkan rasa kebersamaan. e. Menggunakan model <i>flipped classroom</i> .
5.	<i>Short and Engaging Content</i>	a. Selingi pelajaran setiap sekian menit dengan video, diskusi, atau gerakan. b. Mendorong Peserta untuk bergerak karena Generasi Z adalah Generasi kinestetik.

Aktifitas “*Connecting Learning Objectives to Real Life*” (Cilliers, 2017; Sanalan & Taşlıbeyaz, 2020; Wee, 2019), Rencana Pembelajaran yang disusun oleh Pengajar harus menghubungkan materi pelajaran dengan aplikasi kehidupan nyata secara real. Berikan Peserta alasan untuk materi pelajaran dan sertakan dalam tujuan pembelajaran. Minta Peserta untuk menemukan contoh-contoh materi pelajaran yang sedang terjadi dalam peristiwa terkini atau di media. Mendorong kolaborasi, karena Peserta Generasi Z berkembang di lingkungan dimana mereka dapat bekerjasama dan berbagi ide. Strategi ini menumbuhkan rasa kebersamaan dan mendorong Peserta untuk belajar dari satu sama lain. Menggunakan model flipped classroom, dimana Peserta belajar melalui video dan podcast, lalu berkumpul untuk mendiskusikan dan merefleksikan materi tersebut. Strategi ini sesuai dengan preferensi Generasi Z untuk belajar mandiri dan keinginan mereka untuk mendapatkan pengalaman belajar yang bermakna dan efektif.

Aktifitas “*Short and Engaging Content*” (Cilliers, 2017; Wee, 2019), Rencana Pembelajaran yang disusun oleh Pengajar harus membuat selingan materi substansi, semisal setiap 10 menit sekali dengan memutar video, atau melakukan buzzgroup, membuat diskusi, atau aktivitas kelompok yang memfasilitasi gerakan. Kemudian mendorong Peserta untuk berdiri dan bergerak di sekitar kelas, karena Generasi Z adalah Generasi kinestetik.

Harapan penelitian ini adalah dengan menggunakan 5 teknik tersebut, yaitu (1) Pengajar melakukan kegiatan mendengarkan secara aktif, dan selalu melibatkan peserta pelatihan, (2) Pengajar menggunakan *gesture* dan bernapas dengan sempurna, (3) Pengajar melakukan integrasi teknologi, (4) Pengajar menghubungkan objektif pembelajaran dengan kehidupan nyata, dan (5) Pengajar membuat selingan dengan konten-konten singkat yang melibatkan Peserta ini ke dalam kelas, maka Pengajar dapat secara efektif menggunakan *Pacing* untuk membangun *Rapport* dengan Peserta Generasi Z, sehingga bisa meningkatkan komunikasi dan hubungan dalam

lingkungan belajar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Fokus penelitian yaitu penggunaan *Fase Pacing* dalam membangun *Rapport* untuk membangun komunikasi dalam proses belajar di Laboratorium Smart City, dimana Pengajarnya adalah Generasi X, dan Y, sedangkan Peserta pelatihannya adalah Generasi Z, sudah bisa diatasi dengan melakukan *Fase Pacing* yang sempurna.

Fase Pacing merupakan fase yang penting, mengingat proses membangun *Rapport* berada di fase tersebut. Gagal dalam melakukan *Pacing* akan bakal menyulitkan Pengajar untuk masuk ke dalam *Fase Leading*.

Penggunaan *Fase Pacing* dalam membangun *Rapport* dapat menggunakan berbagai teknik yang sesuai dengan preferensi dan gaya belajar Generasi Z, yaitu para Pengajar melakukan kegiatan mendengarkan secara aktif, dan selalu melibatkan Peserta pelatihan (*Active listening and engagement*), Pengajar menggunakan *gesture* dan bernapas dengan sempurna (*Pacing body language and breathing*), Pengajar melakukan integrasi teknologi (*Technology integration*), Pengajar menghubungkan objektif pembelajaran dengan kehidupan nyata. (*Connecting learning objectives to real life*), dan Pengajar membuat selingan dengan konten-konten singkat yang melibatkan Peserta. (*Short and engaging content*).

Dengan memasukkan strategi ini ke dalam kelas, maka Pengajar dapat secara efektif mengikuti perkembangan Peserta, meningkatkan komunikasi dan hubungan dalam lingkungan belajar.

Saran penggunaannya adalah agar Pengajar yang mengalami kesulitan di *Fase Leading*, harus segera mempelajari dan memperbaiki aktifitasnya pada *Fase Pacing*.

Saran penelitian lanjutan adalah memasukan *Fase Auto-suggestion* ke dalam *Cycle Hypno-Andragogy 2.0* agar perilaku baik ini dapat terus terhabituasi dengan baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih atas dukungan Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Badan Siber dan Sandi Negara untuk keikutsertaan paper ini dalam *event* Widyaiswara Berprestasi Tingkat Nasional Tahun 2024. Kemudian ucapan terima kasih kepada seluruh responden di kelas Pelatihan Simulasi Keamanan Siber Smart City: *Focused on cyber physical system*”.

Paket I sd VI, yang terselenggara pada bulan Januari hingga Mei 2023.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Muzaki. (2015). Studi Literatur Tentang “Pembelajaran dengan Teknik Hypnoteaching untuk Meningkatkan Self-Affirmation Matematis Mahasiswa. *Prosiding Simposium Nasional Inovasi Dan Pembelajaran Sains*, 1–4. <https://bit.ly/rfspacing-muzaki>
- APTIKNAS. (2024, January 25). *Smart City Talk: How Important Infrastructure Technology to Welcome the Smart City*. APTIKNAS. <https://www.aptiknas.id/2024/01/aptiknas-gelar-smart-city-talk-di-kota.html>
- Bandiera, O., Prat, A., Sadun, R., & Wulf, J. (2014). Span of Control and Span of Attention. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2392623>
- Biro Umum. Ditjen Perumahan. (2023). *Skema Perumahan ASN di KIPP - IKN*.
- Bradbury, N. A. (2016). Attention span during lectures: 8 seconds, 10 minutes, or more? *Advances in Physiology Education*, 40(4), 509–513. <https://doi.org/10.1152/advan.00109.2016>
- Cilliers, E. J. (2017). The challenge of teaching generation Z. *PEOPLE International Journal of Social Sciences*, 3, 188–198. <https://doi.org/10.20319/pijss.2017.31.188198>
- Creswell, J. W. (2014). *Research-Design. Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (U. Nebraska-Lincoln, Ed.; 4th ed.). Sage Publication Inc.
- Farmer, S. S. (1983). *SUPERVISORY CONFERENCES IN COMMUNICATIVE DISORDERS* [University of Colorado]. <https://www.proquest.com/openview/8c16d8a597e5700777ddd394a20bc48c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y#>
- Goldsmith, J. (2010). Pacing and time allocation at the micro- and meso-level within the class hour: Why pacing is important, how to study it, and what it implies for individual lesson planning. *Bellaterra Journal of Teaching & Learning Language & Literature*, 1(1), 30–48. <https://doi.org/10.5565/rev/jtl3.34>
- GovInsider. (2024). *About GovInsider*. Govinsider.Asia. <https://govinsider.asia/intl-en/about-govinsider>
- Harvard Medical School. (2020, July 6). *Relaxation techniques: Breath control helps quell errant stress response*. Harvard Health Publishing. <https://www.health.harvard.edu/mind-and-mood/relaxation-techniques-breath-control-helps-quell-errant-stress-response>
- Hernandez-de-Menendez, M., Escobar Díaz, C. A., & Morales-Menendez, R. (2020). Educational experiences with Generation Z. *International Journal on Interactive Design and Manufacturing (IJIDeM)*, 14(3), 847–859. <https://doi.org/10.1007/s12008-020-00674-9>
- Jones, S. M., Bodie, G. D., & Hughes, S. D. (2019). The Impact of Mindfulness on Empathy, Active Listening, and Perceived Provisions of Emotional Support. *Communication Research*, 46(6), 838–865. <https://doi.org/10.1177/0093650215626983>
- Maribel R. Diz. (2021). *Gen Z and Millennials in The Workplace: How are leaders adapting to their short attention spans and How will they keep them from leaving a qualitative study* [Florida International University]. <https://digitalcommons.fiu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6163&context=etd>
- McComb, S. A., & Kennedy, D. M. (2020). *Team Communication in Theory and Practice*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:214338765>
- McComb Sara and Kennedy, D. (2020). Timing and Pacing of Team Communication. In *Computational Methods to Examine Team Communication: When and How to*

- Change the Conversation* (pp. 79–104). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-36159-4_5
- Moore, K., Jones, C., & Frazier, R. S. (2017). Engineering Education For Generation Z. *American Journal of Engineering Education (AJEE)*, 8(2), 111–126. <https://doi.org/10.19030/ajee.v8i2.10067>
- Petersen, S., Orth, B., & Ritz, T. (2008). Awareness of breathing: The structure of language descriptors of respiratory sensations. *Health Psychology*, 27(1), 122–127. <https://doi.org/10.1037/0278-6133.27.1.122>
- Rodinova, N., Balyk, U., Korobko, Y., & Plekhanova, T. (2023). Brand Storytelling in the Age of Short Attention Spans: Strategies for Effective Communication. *Marketing and Branding Research*, 10, 1–16. <https://doi.org/10.32038/mbr.2023.10.01.01>
- Sanalan, V. A., & Taşlıbeyaz, E. (2020). Discovering Turkish Generation-Z in the Context of Educational Technology. *Journal of Educational Issues*, 6(2), 249. <https://doi.org/10.5296/jei.v6i2.17552>
- Seemiller, C., & Grace, M. (2017a). Generation Z: Educating and Engaging the Next Generation of Students. *About Campus: Enriching the Student Learning Experience*, 22(3), 21–26. <https://doi.org/10.1002/abc.21293>
- Seemiller, C., & Grace, M. (2017b). Generation Z: Educating and Engaging the Next Generation of Students. *About Campus: Enriching the Student Learning Experience*, 22(3), 21–26. <https://doi.org/10.1002/abc.21293>
- Sobandi, B. (2016). Modul Diklat Kewidyaiswaraan Berjenjang Tingkat Menengah. In *Modul Diklat Kewidyaiswaraan Berjenjang Tingkat Menengah. Metode Penelitian II*. Lembaga Administrasi Negara. Pusat Pembinaan Widyaiswara.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)* (Alfabeta, Ed.; 19th ed., Vol. 10). Alfabeta. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=853411>
- Suprijandoko, F. (2017a). Studi Kasus Pendidikan SDM Aparatur: Upaya pencegahan keadaan Futur dengan menggunakan Metode Hypno-Andragogy Peserta Diklat Sandiman Dasar Angkatan 203 dan 204 Pada Pusdiklat Lemsaneg. *Seminar Nasional Karya Tulis Ilmiah*, 203–213. <https://bit.ly/rfspacing-2017a>
- Suprijandoko, F. (2017b). Upaya peningkatan Self-Affirmation pada kelas Building Learning Commitment dalam Workshop Kesadaran Informasi bagi Pejabat Pemerintah Daerah dengan metode Hypnosis for Andragogy: Studi kasus pendidikan orang dewasa. *Prosiding Seminar Nasional. Menuju Aparatur Berkelas Dunia. Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 1(1), 212–223. <https://bit.ly/rfspacing-2017b>
- Suprijandoko, F. (2018). Hypno-Andragogy 2.0: Transformation of Learning Process Using Hypnosis Method in Andragogy Class. *PEOPLE: International Journal of Social Sciences*, 4(3), 196–207. <https://doi.org/10.20319/pijss.2018.43.196207>
- Suprijandoko, F. (2020). Smart-Pusdiklat: Proyeksi Model Scenario Building and Planning Dalam Transformasi Pusdiklat BSSN. *Jurnal Kewidyaiswaraan*, 5(2), 55–61. <https://doi.org/10.56971/jwi.v5i2.86>
- Suprijandoko, F. (2022a). Building Data Marts in Teaching Management: A Case Study. *PUPIL: International Journal of Teaching, Education and Learning*, 6(3), 01–14. <https://doi.org/10.20319/pijtel.2022.63.0114>
- Suprijandoko, F. (2022b). *Smart-Pusdiklat #1 Transformasi Digital di Dunia Pendidikan dan Pelatihan* (1st ed., Vol. 1). PT. Nas Media Indonesia. Anggota IKAPI No. 018/SSL/2018. https://www.google.co.id/books/edition/S_MART_Pusdiklat_1_Transformasi_Digital_d/m3d8EAAAQBAJ

- Suprijandoko, F. (2023). *Smart-Pusdiklat #2 Jalan Menuju Sekolah Cerdas*. (F. Suprijandoko, Ed.; 1st ed., Vol. 1). Penerbit Nas Media Pustaka (Anggota IKAPI). <https://bit.ly/rfspacing-buku2>
- Szymkowiak, A., Melović, B., Dabić, M., Jeganathan, K., & Kundi, G. S. (2021). Information technology and Gen Z: The role of teachers, the internet, and technology in the education of young people. *Technology in Society*, 65, 101565. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101565>
- Wee, D. (2019). Generation Z talking: transformative experience in educational travel. *Journal of Tourism Futures*, 5(2), 157–167. <https://doi.org/10.1108/JTF-02-2019-0019>
- Weger Jr., H., Castle Bell, G., Minei, E. M., & Robinson, M. C. (2014). The Relative Effectiveness of Active Listening in Initial Interactions. *International Journal of Listening*, 28(1), 13–31. <https://doi.org/10.1080/10904018.2013.813234>