

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kemajuan Bangsa Indonesia, pendidikan mempunyai peranan yang sangat penting untuk menjamin perkembangan dan keberlangsungan kehidupan. Pendidikan adalah proses pendewasaan sikap dan perilaku manusia, baik secara individu maupun kelompok, dengan cara mengajar, melatih, dan menuju kepada pengetahuan dan pemahaman. Pendidikan adalah usaha manusia untuk mengembangkan potensi bawaan seseorang, baik jasmani maupun rohani, sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat dan kebudayaan. Upaya yang dilakukan untuk melengkapi nilai dan norma tersebut serta mewariskannya kepada generasi selanjutnya dikembangkan dalam kehidupan dan kehidupan yang terjadi dalam proses pendidikan.

Sebagai salah satu komponen penunjang pendidikan, bimbingan dan konseling mempunyai posisi kunci di dalam kemajuan atau kemunduran pendidikan. Mutu pendidikan ikut ditentukan oleh bagaimana bimbingan dan konseling itu dimanfaatkan dan dioptimalkan fungsinya dalam pendidikan, khususnya institusi sekolah. Bimbingan Konseling adalah pemberian layanan dan kegiatan dari berbagai jenis dukungan, memungkinkan siswa, secara individu dan kelompok, untuk berkembang secara optimal dan mandiri dalam bidang pengembangan kehidupan pribadi, kehidupan sosial, kompetensi belajar, dan perencanaan karir sesuai dengan aturan yang berlaku (Hikmawati, 2016a).

Peranan guru bimbingan dan konseling sebagai pelaksana utama yang mengkoordinir semua kegiatan bimbingan dan konseling di sekolah untuk membantu siswa menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi siswa, agar menjadi pribadi yang mandiri, peranan guru bimbingan dan konseling sangat diperlukan sehingga kegiatan belajar dapat berlangsung baik sesuai dengan apa yang diharapkan. Bimbingan konseling merupakan jantung dari proses belajar mengajar di sekolah. Karena pendidikan konseling berperan sebagai salah satu pemandu yang membantu sekelompok individu mengatasi setiap masalah yang ada dalam hidupnya, menanggapi dengan baik, dan juga mencapai rasa sejahtera dalam hidup (Fajar, 2018).

Bimbingan dan Konseling berperan menjadi pusat layanan kesehatan mental bagi siswa, terutama membantu mengatasi berbagai masalah atau pengembangan potensi siswa yang berkaitan dengan pribadi, sosial, belajar, dan juga karier. Bimbingan dan konseling berperan untuk memberikan layanan kepada siswa agar dapat berkembang secara optimal melalui proses pembelajaran secara efektif. Ruang lingkup Bimbingan Konseling mencakup dari segi fungsi seperti, fungsi pemahaman, pencegahan, pengentasan, serta pemeliharaan dan pengembangan. Ruang lingkup dari segi sasaran di antaranya sasaran individu / perorangan dan kelompok. Ruang lingkup yang keempat yaitu dari segi pendidikan dan karier, termasuk di dalamnya yaitu Bimbingan dan konseling pendidikan seperti pengembangan kemampuan belajar dan prestasi. Selain itu juga ada bimbingan konseling karier yaitu, pengembangan karier seperti pekerjaan dan motivasi. Terakhir ruang lingkup bimbingan konseling dari segi sosial budaya yaitu mengembangkan kehidupan sosial dengan membantu peserta didik dalam memahami dan menilai serta mengembangkan kemampuan hubungan sosial yang sehat dan efektif dengan teman sebaya, anggota keluarga, dan warga lingkungan sosial yang lebih luas (Arsyad, 2016).

Adanya bimbingan dan konseling maka integrasi dari seluruh potensi individu atau peserta didik dapat dimunculkan sehingga keseluruhan aspek yang muncul, bukan hanya kognitif/akademis saja tetapi juga seluruh komponen dirinya baik itu kepribadian, hubungan sosial serta memiliki nilai-nilai yang dapat dijadikan pegangan. Pelayanan bimbingan dan konseling mengemban sejumlah fungsi yang hendak dipenuhi melalui pelaksanaan kegiatan bimbingan dan konseling, fungsi tersebut yaitu: (1) fungsi pemahaman, (2) fungsi pencegahan, (3) fungsi pengentasan, (4) fungsi pemeliharaan dan pengembangan (Lestari, 2017).

Meskipun fungsi-fungsi bimbingan dan konseling sudah dilaksanakan, namun masih ditemukan fungsi-fungsi bimbingan yang belum maksimal. Gejala yang tampak di antaranya: Guru BK dianggap sebagai polisi sekolah yang harus menjaga dan mempertahankan tata tertib, disiplin, dan keamanan sekolah. Peran guru Bimbingan dan Konseling Juga tidak berjalan dengan maksimal dikarenakan tidak banyak siswa yang mengetahui fungsi dari Bimbingan dan Konseling. Tidak hanya kurangnya pengetahuan akan hal tersebut, Guru Bimbingan Konseling di

sekolah memiliki persepsi yang negatif bagi siswa. Di mana banyak siswa takut berurusan dengan Guru BK karena akan dianggap siswa bermasalah.

Berdasarkan observasi dan survei awal yang telah dilakukan pada SMA Negeri 2 Amlapura, tentang pandangan siswa terhadap layanan Bimbingan Konseling. Terdapat 30 siswa yang didata, dari 30 siswa tersebut sebanyak 36.7% takut dianggap siswa bermasalah, 43.3% siswa tidak memanfaatkan BK jika tidak dipanggil, 10% menganggap Guru BK hanya menangani yang bermasalah saja, 6.7% merasa malu karena tidak mengenal apa itu BK dan 3.3% menganggap BK adalah Polisi Sekolah. Kesalahan memahami keberadaan bimbingan dan konseling berakibat pada rendahnya minat siswa untuk memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling itu sendiri. Padahal setiap siswa seharusnya memahami tentang bimbingan dan konseling serta memanfaatkannya sebaik-baiknya agar siswa dapat mengoptimalkan segenap kemampuan yang mereka miliki (terlampir).

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dari beberapa Guru BK SMA Negeri 2 Amlapura yaitu Ni Kadek Ayu Frieda Yunita dan Kadek Angri Setiawan terkait Pandangan siswa terhadap adanya BK. Mereka berpendapat bahwa Persepsi siswa terhadap BK cukup responsif terutama kelas XII karena memang sudah lebih tahu tujuan dan fungsi dari BK tetapi untuk kelas X mungkin dikarenakan terbawa pemikiran sedari SMP, mereka menganggap BK adalah polisinya sekolah, BK adalah guru yang suka menghukum atau “guru *killer*”, jadi kelas XI dan XII sudah lebih mengenal BK dan mulai mengerti bagaimana cara kerja BK. Kendala lain yang dialami oleh Guru BK adalah kurangnya keterbukaan siswa saat melakukan bimbingan konseling sehingga sulit dalam menggali permasalahan yang dialami siswa dan menemukan solusi untuk mereka. Berdasarkan observasi awal pada Bimbingan Konseling SMA Negeri 2 Amlapura, ditemui bahwa pendataan siswa maupun kegiatan Bimbingan dan Konseling di sekolah tersebut masih menggunakan cara yang manual seperti data siswa masih diinputkan secara manual dan dalam format *excel*, sedangkan formulir dan pencatatan kegiatan bimbingan dan konseling masih menerapkan paper base (berbasis kertas) jika ada siswa yang ingin melakukan konseling (terlampir).

Wawancara juga dilakukan kepada beberapa siswa, di antaranya adalah siswi kelas X yang bernama Ni Luh Putu Prila Diyanti dan Ni Ketut Eky Lestari siswi

kelas XII. Permasalahan yang dialami oleh Prila adalah tidak tahu harus mengadu kepada siapa dan sulit mendapatkan akses untuk berkonsultasi dengan Guru BK yang diinginkan. Hal tersebut serupa dengan permasalahan yang dialami oleh Eky, di mana ia sedang mencari informasi terkait persiapan sekolah lanjut dan merasa kesulitan untuk menentukan bidang yang ingin didalami setelah lulus dari sekolah menengah atas.

Berdasarkan permasalahan yang telah digambarkan, perlu juga kita perhatikan kasus konkret yang dihadapi oleh siswa seperti Prilia dan Eky di SMA Negeri 2 Amlapura. Prila mengalami kesulitan dalam mengetahui kepada siapa harus mengadu serta kesulitan dalam mendapatkan akses untuk berkonsultasi dengan Guru BK yang diinginkan. Eky, di sisi lain, sedang mencari informasi terkait persiapan sekolah lanjut dan merasa kesulitan dalam menentukan bidang yang ingin digeluti setelah lulus dari sekolah menengah atas. Permasalahan yang dialami oleh Prila dan Eky mencerminkan tantangan umum yang dihadapi oleh banyak siswa di SMA Negeri 2 Amlapura. Oleh karena itu, solusi berupa perancangan *User Interface* Aplikasi *Mobile* Bimbingan Konseling menggunakan Metode *Design Thinking* menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa siswa-siswa ini mendapatkan bimbingan dan dukungan yang mereka butuhkan dalam perkembangan pendidikan dan karier mereka.

Penelitian penting untuk dilakukan dan dibutuhkan solusi berupa penanganan masalah dengan merancang sebuah aplikasi bimbingan konseling berbasis *Mobile*. Dimana aplikasi yang berbasis *Mobile* dapat memudahkan pengguna melakukan interaksi melalui perangkat yang ringkas untuk memperoleh informasi menjadi efektif dan efisien. Adanya aplikasi Bimbingan Konseling berbasis *Mobile* ini diharapkan dapat membantu akses siswa dan Guru BK dalam melakukan bimbingan konseling kapanpun dan dimanapun, serta dengan adanya aplikasi ini proses dalam kegiatan bimbingan konseling di sekolah menjadi lebih efektif karena aplikasi ini memiliki fitur konsultasi dimana siswa dapat memilih dengan Guru BK siapa yang akan dipersilahkan untuk berkonsultasi tanpa harus mencari Guru BK secara langsung dan bisa dilakukan secara *Online* saja, fitur buat janji yang digunakan siswa untuk membuat janji temu sesuai dengan kategori permasalahan dan siswa dapat menentukan waktu untuk melakukan konseling maupun konsultasi,

fitur info dimana fitur ini menampilkan informasi dan data terkait perguruan tinggi, sekolah kedinasan, hasil seleksi perguruan tinggi, Guru, dan artikel terkait pengetahuan manfaat bimbingan konseling serta penunjang pembelajaran di sekolah. Di sisi pengguna lain yaitu Guru BK dapat berinteraksi dengan siswa dan melakukan konseling awal, fitur lainnya adalah Guru BK bisa mendapatkan laporan hasil kegiatan konseling serta Fitur integrasi dengan sistem informasi sekolah untuk memudahkan akses data siswa dan jadwal bimbingan.

Sebelum membuat aplikasi *Mobile* bimbingan konseling, sangat penting untuk membuat *User Interface* (UI) yang baik. UI adalah antarmuka yang akan digunakan oleh pengguna untuk berinteraksi dengan aplikasi, sehingga harus dirancang dengan baik agar mudah digunakan dan dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna. Dengan membuat UI yang baik, pengguna akan lebih tertarik untuk menggunakan aplikasi dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Dalam perancangan *User Interface* aplikasi *Mobile* Bimbingan Konseling juga harus mempertimbangkan faktor lainnya untuk menciptakan sebuah aplikasi yang *User friendly* bagi pengguna. Pengalaman pengguna atau *User Experience* (UX) adalah upaya menciptakan kemudahan bagi pengguna terhadap produk yang dikembangkan agar mudah digunakan dan menjadi panduan dalam pengimplementasian produk yang nyaman dengan memahami kebutuhan penggunanya. Upaya tersebut dapat diwujudkan dengan memanfaatkan interaksi kepada pengguna seperti penyesuaian bentuk, warna, tata letak, animasi hingga audio yang dapat membantu pekerjaan pengguna itu sendiri (Joo, 2017).

Dari karakteristik aplikasi yang dibutuhkan lebih mengarah kepada pemenuhan kebutuhan pengguna dimana apa yang dibutuhkan pengguna menjadi pusat dalam pengembangan aplikasi sehingga tercapainya kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi ini. Salah satu metode yang biasa atau populer untuk mengatasi permasalahan pengguna adalah dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking*.

Metode *Design Thinking* adalah pendekatan ideologi berpikir tentang pengembangan dengan pendekatan langsung kepada pengguna untuk dapat memberikan solusi inovatif (Gibbons, 2016). *Design Thinking* secara dasar adalah

sebuah proses desain yang menekankan pada simpati yang mendalam terhadap keinginan, kebutuhan dan kekhawatiran dari pengguna supaya memahami permasalahan lebih baik. Singkatnya *Design Thinking* adalah pendekatan yang berpusat pada pengguna. Dengan harapan dapat mengembangkan sebuah produk atau memecahkan masalah dengan solusi yang lebih menyeluruh dan efektif (Irwiansayah dkk., 2020)

Design Thinking telah digunakan oleh banyak organisasi dan riset seperti Penelitian yang dilakukan oleh Razi, Mutiaz, dan Setiawan. Dalam penelitiannya masalah yang diangkat adalah kasus kehilangan dan penemuan barang yang hilang atau terjatuh di berbagai tempat. Keterbatasan media yang digunakan dalam menangani kasus tersebut membuat penulis merancang suatu aplikasi *Mobile* yang dapat digunakan orang untuk mencari atau melaporkan temuan barang yang ditemuinya. Hasil dari penelitian ini adalah model desain berbasis aplikasi yang dirancang untuk pengguna mengatasi kasus pada barang-barang yang hilang atau penemuan barang temuan yang tercecer di tempat umum (Razi dkk., 2018).

Kajian lain juga menggunakan metode *Design Thinking* untuk penelitian yaitu Penelitian yang dilakukan oleh Shirvanadi dan Idri. Dalam penelitiannya masalah yang diangkat adalah website E-Learning dari Amikom Center yang berfungsi sebagai media pembelajaran daring yaitu pusat pelatihan dan sertifikasi, melakukan perancangan ulang situs web untuk memberikan pengalaman yang terbaik dan inovasi yang baru. Hasil penelitian ini adalah UI dan *User Experience* yang menjadi solusi dari permasalahan yang diangkat (Shirvanadi, 2021). Dari penelitian yang telah diuraikan, bahwa metode *Design Thinking* dianggap mampu dijadikan sebagai solusi untuk menyelesaikan permasalahan.

Adapun tahapan dalam perancangan penelitian ini yakni dimulai dari tahapan studi literatur, kemudian melakukan teknik pengumpulan data. Tahapan Metode *Design Thinking* yang terdiri dari (1) *Empathize* yaitu menggali permasalahan melalui observasi dan penyebaran kuesioner, sampai dengan melakukan wawancara kepada calon pengguna lalu hasilnya dimuat dalam *Empathy Map*, (2) Tahap *Define* mendefinisikan permasalahan yang telah dikumpulkan pada tahap sebelumnya ke dalam bentuk *Problem Statement* atau *POV's Statement* kemudian output yang didapat berupa *User Persona* dan kalimat pertanyaan yang memicu sesi *Ideation*

atau *Brainstorming*, (3) Tahap *Ideate* berfokus pada pemunculan dan pengembangan ide/fitur yang diawali dengan sesi *Brainstorming* kemudian dilakukan persortiran ide/fitur menggunakan *Card Sorting*, *Sitemap*, dan *User flow* setelah itu dilanjutkan dengan (4) merancangan *Prototype* berdasarkan pada aturan atau konsep *Interaction Design* dan *User Experience* yaitu *Eight Golden Rules* dan *Ten Usability Heuristic* dimulai dari pembuatan *wireframe* sampai rancangan antar muka aplikasi, lalu diakhiri dengan (5) Tahap *Test* dimana tahapan ini menggunakan pengujian *Usability* sebagai metode dalam mengukur kemudahan penggunaan aplikasi yang akan digunakan oleh pengguna.

Evaluasi *Usability* menggunakan 3 indikator pengujian yaitu *Effectiveness*, *Efficiency*, dan *Satisfaction* berdasarkan Standar ISO 9241-11. Pengujian indikator Efektivitas dan efisiensi diukur berdasarkan skenario tugas yang diberikan kepada pengguna. Tingkat keberhasilan dan waktu penyelesaian tugas dicatat. Sedangkan kepuasan pengguna diukur dengan kuesioner SUS (*System Usability Scale*) (Arthana dkk., 2019). Evaluasi *User Experience* untuk mengukur semua aspek menggunakan UEQ (*User Experience Questionnaire*).

Sehingga fokus pada penelitian ini adalah merancang *User Interface* Aplikasi Bimbingan Konseling berbasis *Mobile*. Di mana hasil akhir dari perancangan *interface* aplikasi Bimbingan Konseling (BK) berupa *Prototype* dikarenakan *Prototype* dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan nyata tentang desain dan fungsionalitas aplikasi BK. Dalam tahap perancangan *interface*, pembuatan *Prototype* sangat diperlukan untuk memvalidasi desain dan fungsionalitas aplikasi sebelum diimplementasikan. Di samping itu, hasil akhir yang berupa *Prototype* adalah karena dalam penelitian ini berfokus pada pendalaman analisis permasalahan yang dihadapi siswa dan Guru BK sehingga solusi yang ditawarkan menggunakan metode *Design Thinking* benar-benar hasil akhir yang sudah merupakan solusi dari permasalahan pengguna yang berbasis *User centered analysis* atau analisis yang berpusat pada pengguna serta layak untuk dilanjutkan ke tahap *development* jika ada yang mengembangkannya lebih lanjut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka topik yang diangkat pada penelitian ini berjudul “Perancangan *User Interface* Aplikasi *Mobile*

Bimbingan Konseling SMA Negeri 2 Amlapura Menggunakan Metode *Design Thinking*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hasil perancangan *User Interface* aplikasi *Mobile* bimbingan konseling SMA Negeri 2 Amlapura menggunakan metode *Design Thinking*?
2. Bagaimana hasil pengujian *Usability* berdasarkan 3 aspek *Usability* (*Effectiveness, Efficiency, dan Satisfaction*) pada perancangan *User Interface* aplikasi *Mobile* bimbingan konseling menggunakan metode *Design Thinking*?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dalam penelitian perancangan *User Interface* aplikasi *Mobile* bimbingan konseling menggunakan metode *Design Thinking* adalah sebagai berikut:

1. Perancangan aplikasi ini berupa *Prototype* aplikasi *Mobile*.
2. *User* dibagi menjadi dua kelompok yaitu Siswa dan Guru BK
3. *Tools* yang digunakan untuk membuat *Prototype* adalah *Figma*.
4. Pada tahapan *Test* menggunakan *Usability testing* dengan 3 aspek pengujian yaitu *Effectiveness, Efficiency, dan Satisfaction*.
5. Evaluasi menggunakan metode SUS untuk menilai aspek kepuasan pengguna dan evaluasi *Usability* menggunakan UEQ untuk mengukur tingkat *User Experience*

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, sesuai dengan topik “Perancangan *User Interface* Aplikasi *Mobile* Bimbingan Konseling SMA Negeri 2 Amlapura Menggunakan Metode *Design Thinking*”, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai sebagai berikut:

1. Untuk menghasilkan perancangan *User Interface* aplikasi *Mobile* bimbingan konseling SMA Negeri 2 Amlapura menggunakan metode *Design Thinking*.
2. Untuk mengetahui hasil pengujian *Usability* berdasarkan 3 aspek *Usability* (*Effectiveness, Efficiency, dan Satisfaction*) pada perancangan *User Interface* aplikasi *Mobile* bimbingan konseling menggunakan metode *Design Thinking*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti Pada penelitian yang telah dilaksanakan selama proses perancangan *User Interface* aplikasi *Mobile* bimbingan konseling menggunakan metode *Design Thinking*, memberikan pengalaman, pengetahuan dan wawasan baru mengenai perancangan aplikasi yang menerapkan metode *Design Thinking* dan pengujian *Usability* serta teori pendukung lainnya
2. Bagi pengguna Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan gambaran untuk pengguna sebagai aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan memecahkan masalah yang dialami pengguna.
3. Bagi peneliti berikutnya Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam melakukan penelitian berikutnya baik dalam pengembangan aplikasi dan implementasi.

Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu yang cukup panjang, dimulai dari pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner pada Januari sampai dengan Maret 2023, proses perancangan dari Bulan Agustus sampai dengan November 2024, hingga pengujian *Prototype* pada Juni 2025. Meskipun terdapat jeda waktu, data awal tetap relevan karena tidak terdapat perubahan signifikan pada sistem layanan Bimbingan Konseling di sekolah. Selain itu, validasi ulang terhadap kebutuhan pengguna dilakukan melalui pengujian *Prototype*, sehingga rancangan yang dihasilkan tetap sesuai dengan kondisi aktual saat ini.

