

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era saat ini pendidikan menjadi sangat penting, karena pendidikan menjadi modal utama untuk melanjutkan kehidupan (mencari pekerjaan). Pendidikan di masa bangku sekolah adalah dasar utama untuk menuntut ilmu. Peran guru sebagai pengajar juga sangat penting karena guru disini berperan untuk membentuk karakter siswa. Konselor diharapkan lebih kreatif dalam memberikan pelayanan kepada siswa sesuai dengan kebutuhan siswa. Zaman sekarang metode belajar dan mengajar sudah jauh lebih berbeda dari zaman dulu, di zaman modern sekarang metode pembelajaran selain dari buku juga melalui internet. Individu yang lahir setelah tahun 1980 tumbuh dan dibesarkan dengan perkembangan teknologi yang pesat dan memungkinkannya untuk membuat jejaring dan berkomunikasi dengan mudah dengan siapapun, di belahan dunia manapun melalui internet.

Generasi yang unik ini disebut N generation (*Networked generation*) (Hernawati and - 2016). Ditengah pandemic Covid-19 sekarang ini, pembelajaran online sangat diutamakan untuk keberlangsungan dalam dunia pendidikan. Pemberian informasi serta ilmu pendidikan pun semuanya dilakukan melalui media online maupun televisi atau media lainnya yang bisa memberikan informasi serta ilmu pendidikan yang diperlukan siswa. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat di era globalisasi saat ini tidak bisa dihindari lagi pengaruhnya terhadap dunia pendidikan (Yusnita et al. 2020).

Penggunaan teknologi dalam konseling sebenarnya bukanlah hal baru karena Prof John Suler menciptakan cabang ilmu lain di bidang psikologi yaitu *cyber psychology*. Ia menemukan cara yang signifikan untuk mengatasi kecanduan internet dengan menggunakan teknologi. Dengan berkembangnya psikologi secara otomatis juga akan berdampak pada perkembangan konseling. Konseling berbasis teknologi merupakan kebutuhan untuk menjawab dan memenuhi kebutuhan masyarakat terkait upaya penanggulangan masalah yang cukup kompleks di era modern ini. Seperti yang dijelaskan oleh Shannon D. Smith dan Cynthia Reynolds, terapi dunia maya adalah fenomena yang berkembang pesat, yang menyebabkan perkembangan rutin internet terus berlanjut. Internet dinilai sebagai media yang tepat untuk menyediakan berbagai layanan psikoterapi (Suarni, Dharsana, and Sudarsana 2019).

Kecanggihan teknologi media online dalam pencarian informasi, dapat diperoleh dengan cepat dan mudah. Setiap aktivitas manusia di seluruh dunia mampu dijangkau melalui media sosial, seperti instagram, facebook, twitter, dan lain sebagainya. Penggunaan media sosial tersebut tanpa adanya batas-batas ruang, biaya, waktu, usia, suku, budaya, dan agama. Menurut Hidayah dan Ramli (2013: 19), pada zaman sekarang atau di era modern para siswa sudah tidak asing lagi dengan media internet. Mereka sering menggunakan media internet untuk berkomunikasi, mencari sumber belajar, bermain, menonton video, mendengarkan music, bisnis, dan lain-lain. Media interaktif berbasis website menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat modern, termasuk para siswa. Media *website* memiliki karakteristik, yaitu mudah digunakan memiliki asas kerahasiaan, praktis, dan dapat diakses dari mana saja. Oleh karena itu, dipandang layak sebagai media

yang dapat diaplikasikan dalam layanan bimbingan dan konseling untuk menggantikan paradig konseling *face to face*. Perkembangan ini dilatarbelakangi oleh adanya konteks yang mengharuskan proses layanan konseling tidak selamanya harus terjadi hanya dengan melakukan *face to face* secara langsung dalam ruang dan waktu yang sama, namun dapat dilakukan dengan jarak jauh (Sampieri 2016).

Bimbingan dan konseling yang merupakan bagian dalam pendidikan sebagai suatu proses pemberian bantuan kepada individu (konseli) dalam menangani masalahnya, yang dilaksanakan melalui berbagai macam layanan. Layanan tersebut saat ini tidak hanya dapat dilakukan dengan tatap muka secara langsung, tetapi juga bisa dengan memanfaatkan media atau teknologi informasi yang ada. Tujuannya adalah tetap memberikan bimbingan dan konseling dengan cara-cara yang lebih menarik, interaktif, dan tidak terbatas tempat, tetapi juga tetap memperhatikan azas-azas dan kode etik dalam bimbingan dan konseling. Kebutuhan konseli saat ini bukan lagi melakukan layanan bimbingan konseling dengan cara *face to face*, mereka merasa lebih nyaman jika melakukan konseling dengan cara tidak bertatap muka secara langsung. Keakraban konseling dengan media sosial atau internet dapat menjadi sarana penting untuk pelaksanaan proses konseling online, atau lebih dikenal dengan *cybercounseling*, sehingga dampak positif dalam penggunaan media sosial dapat dirasakan secara langsung oleh konseli yang membutuhkan konseling online (*cybercounseling*). Kemajuan ilmu dan teknologi komunikasi berdampak signifikan terhadap perubahan kebiasaan komunikasi antar manusia, khususnya komunikasi jarak jauh. Ketika internet belum ada, manusia berkomunikasi dari jarak jauh menggunakan surat, telegram, atau

telepon rumah. Setelah internet berinovasi, terjadi komunikasi jarak jauh antar manusia melalui internet dengan berbagai aplikasi, dan komunikasi tersebut jauh lebih efisien dan efektif. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika pengguna internet berkembang begitu pesat di seluruh dunia (Gading 2020).

*Cybercounseling* memungkinkan konselor dan konseli untuk melakukan komunikasi tatap muka melalui layar monitor tanpa kehadiran fisik secara langsung, hal ini akan banyak menghemat jarak dan waktu (Prabawa, Ramli, and Fauzan 2018). Dengan *cybercounseling*, konselor dapat memberikan layanan konseling di mana saja dan kapan saja sesuai kesepakatan antara konselor dan konseli selama privasi tetap terjaga. *Cybercounseling* dapat dimanfaatkan sebagai sarana paling diperhitungkan bagi konseli yang memiliki hambatan untuk melakukan konseling secara tatap muka. Melalui media online konselor juga bisa memanfaatkan untuk melakukan banyak layanan seperti, konseling secara individu atau kelompok, bimbingan kelompok, dan layanan lain sesuai kebutuhan siswa. Meskipun tidak semua orang menyukai layanan online, banyak orang justru sangat merasa senang karena menjadi sebuah kesempatan yang baik. Karena banyak juga siswa yang merasa malu dengan bertatap muka secara langsung dan lebih memilih menggunakan layanan secara online. Terapi hubungan menjadi suatu hal yang penting bagi konseli dan konselor, memperhatikan situasi, tujuan konseling, dan beberapa faktor lainnya untuk menjaga kerahasiaan privasi siswa. Namun yang perlu diperhatikan dalam melakukan *cybercounseling* adalah perangkat yang digunakan dalam *cybercounseling* itu sendiri. Yang perlu diperhatikan dalam melakukan konseling jarak jauh adalah koneksi internet yang stabil.

Penelitian ini menggunakan teori *cognitive behavior* untuk membantu siswa dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa. Peneliti menerapkan teori konseling *cognitive behavior* yang berpusat pada proses dalam berpikir dan berkaitan dengan keadaan emosi, perilaku dan psikologi. Penggunaan teori *cognitive behavior* ini sebagai acuan untuk mengubah persepsi siswa dan melakukan layanan *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp. Teknik yang digunakan dalam melaksanakan *cybercounseling* yaitu konseling *cognitive behavior* teknik restrukturisasi kognitif. Restrukturisasi kognitif sendiri yaitu suatu teknik yang menghasilkan kebiasaan baru pada konseli dalam berpikir, merasa dan bertindak dengan cara mengidentifikasi kebiasaan bermasalah, memberi label pada kebiasaan tersebut, menggantikan tanggapan atau persepsi diri yang negatif atau irasional menjadi lebih rasional atau realistis (Perilaku, Rahmi, and Sari 2020). Menurut Corey (2016), konseling *cognitive behavior* merupakan suatu bentuk pendekatan konseling yang dapat digunakan untuk membantu individu mengatasi permasalahan yang dialami dengan menyadari adanya hubungan antara pikiran, emosi, dan tingkah laku. Teknik restrukturisasi kognitif digunakan untuk menata kembali pikiran individu yang irasional menjadi rasional agar bisa mewujudkan tingkah laku yang lebih adaptif dan dapat memperkuat tingkah laku adaptif yang sudah terbentuk (Bimbingan and Indonesia 2020).

Penentu utama dalam melaksanakan konseling secara online, adalah koneksi dengan menggunakan internet, sehingga dapat terjadi interaksi melalui *website*, email, whatsapp, facebook, video conference atau yahoo messenger maupun dalam bentuk yang lainnya. *Cybercounseling* dapat dibagi menjadi dua bagian besar yaitu yang bersifat non interaktif dan interaktif (*synchronous dan*

*asynchronous*). Non interaktif, berupa situs yang berisi informasi dan narasumber *self help* atau pertolongan mandiri. Sedangkan yang interaktif *synchronous* adalah pelayanan konseling secara langsung seperti chat atau instant messaging, dan video conference. Interaktif *asynchronous* yang secara tidak langsung berupa email therapy dan bulletin boards counseling interaktif: konseling yang berjenis interaktif adalah situs yang menawarkan alternatif bentuk terapi melalui internet, dimana terdapat interaksi antara konseli dan konselor baik secara langsung maupun tidak langsung (Petrus and Sudibyo 2017).

Penggunaan teknologi khusus media social salah satunya adalah aplikasi pesan whatsapp yang sangat populer bukan hanya dikalangan remaja saja tetapi dikalangan tenaga pendidik juga sudah mengenal aplikasi whatsapp. Aplikasi whatsapp adalah aplikasi instan yang digunakan untuk mengirim file, video, gambar, foto, dan obrolan online. Aplikasi whatsapp tidak menggunakan pulsa seperti untuk melakukan panggilan atau mengirim sms untuk beroperasi, tetapi aplikasi ini membutuhkan paket data internet atau wifi. Akan tetapi aplikasi whatsapp masih sedikit digunakan sebagai media layanan. Khususnya dalam memberikan layanan informasi bimbingan konseling. Selain karena keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, belum semua tenaga pendidik mampu menggunakan atau menerapkan media sosial whatsapp sebagai pendukung layanan *cybercounseling* untuk menunjang kinerja guru BK dalam memberikan layanan *cybercounseling*. Menurut Gusawati dkk (2017:95) jika siswa yang memiliki keterbukaan diri yang dalam maka, akan mampu menjalankan sesi konseling dengan baik, karena dalam proses konseling harus ada hubungan timbal balik yang nantinya akan menstimulasi siswa untuk ikut terbuka (Bengkulu 2019).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama beberapa guru BK di SMA Negeri 1 Busungbiu , didapatkan informasi bahwa masih banyak guru BK yang masih belum mampu menggunakan atau menerapkan media sosial whatsapp sebagai pendukung layanan *cybercounseling*. Dari wawancara yang peneliti dapatkan, kurangnya referensi dan pemahaman terkait bagaimana melakukan konseling online. Karena kurangnya buku yang membahas tentang *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp, sehingga peneliti ingin mengembangkan buku panduan *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp untuk siswa SMA dengan harapan buku ini dapat menjadi referensi dalam melakukan layanan *cybercounseling*.

Penulis ingin mengembangkan *cybercounseling* sebagai upaya membantu konselor dalam mengimplementasikan layanan *cybercounseling* dengan menggunakan aplikasi whatsapp. Perlu adanya sebuah buku panduan *cybercounseling* agar konselor mampu menjalankan *cybercounseling* dengan efektif. Tujuan penelitian ini untuk menghasilkan buku panduan *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp untuk membantu siswa dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi siswa secara teoritis dan praktis. Aplikasi whatsapp digunakan oleh siswa dan konselor untuk mengakses layanan *cybercounseling*. Buku panduan digunakan oleh konselor sebagai petunjuk teknis pelaksanaan *cybercounseling*.

Berdasarkan uraian diatas, maka dengan demikian penulis akan melakukan penelitian pengembangan dengan judul “Pengembangan Buku Panduan *Cybercounseling* Berbasis Aplikasi Whatsapp Untuk Siswa SMA”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

**1.2.1** Layanan *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp yang belum optimal.

**1.2.2** Kurangnya pemahaman guru BK mengenai *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp.

**1.2.3** Kurang efektifnya layanan konseling jarak jauh tanpa sarana yang menunjang *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah pada penelitian ini dilakukan agar pengkajian lebih terfokus pada masalah utama yang akan dikaji, sehingga diharapkan memperoleh hasil yang optimal. Penelitian ini akan difokuskan pada pengembangan buku panduan *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp untuk SMA.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**1.4.1** Bagaimana *prototipe* buku panduan *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp?

**1.4.2** Bagaimana keberterimaan buku panduan *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp?

**1.4.3** Bagaimana respon siswa terhadap pelaksanaan layanan *cybercounseling* yang berpatokan pada buku panduan *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**1.5.1** Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *prototipe* buku panduan *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp

**1.5.2** Untuk mengetahui dan mendeskripsikan keterimaan buku panduan *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp

**1.5.3** Untuk mengetahui dan mendeskripsikan respon siswa terhadap pelaksanaan layanan *cybercounseling* yang berpatokan pada buku panduan *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp

## 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengenalan serta pengertian mengenai *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp dan seberapa pentingnya itu bagi konseli. Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang teknologi media bimbingan dan konseling mengenai penggunaan dan pemanfaatan media sosial whatsapp dalam layanan informasi bimbingan dan konseling.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini menjadi sebagai masukan bagi guru BK, mahasiswa dan dosen mengenai penggunaan whatsapp sebagai media layanan informasi

bimbingan dan konseling. Memberikan referensi dan dapat dijadikan acuan bagi guru BK serta sekolah tentang pentingnya pemanfaatan media teknologi khususnya media sosial whatsapp dalam mendukung program bimbingan dan konseling, khususnya dalam layanan informasi BK kepada siswa.

### **1.7 Spesifikasi Produk Yang Diharapkan**

Spesifikasi produk yang diharapkan pada penelitian pengembangan ini adalah sebagai berikut:

- 1.7.1** Produk yang dihasilkan yaitu berupa buku panduan *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp.
- 1.7.2** Buku yang dirancang dapat menjadi referensi dalam melakukan *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp.
- 1.7.3** Buku *cybercounseling* berbasis aplikasi whatsapp ini akan dikirimkan melalui link atau cetak, sehingga dapat digunakan oleh konselor atau calon konselor untuk belajar mandiri dari rumah.

