

BAB II

KERANGKA TEORI

A. *Cyber counseling*

1. Pengertian *cyber counseling*

Cyber merupakan istilah yang berbeda dari internet. Internet membuat perubahan yang sangat besar dalam segala lini kehidupan manusia. Seperti kegiatan menerima dan memberi pesan atau informasi tanpa mengenal suatu batas wilayah. Ada beberapa pendapat yang mengatakan bahwa internet merupakan singkatan dari *International Network*, *Internetworking*, dan *Interconnected Network*. Namun para ahli yang lain menyebut dengan *Interconnected Network* hal ini berdasarkan fungsinya untuk menghubungkan jaringan antar komputer di dunia.¹

Internet merupakan sistem menghubungkan antara pengguna komputer satu dengan lainnya secara bersama-sama. Setiap individu di internet bisa saling berkomunikasi. hal yang paling mendasar menjadi pembeda antara teknologi komunikasi tradisional adalah tingkat jangkauan dan kecepatan dalam berinteraksi. Kemampuan teknologi internet memberikan sebuah kemampuan agar penggunanya dapat berkomunikasi secara seketika bersama ribuan orang. Berdasarkan berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi internet merupakan sebuah kumpulan jaringan komputer seluruh dunia yang terdapat berbagai sumber informasi.

Seiring cepatnya perkembangan teknologi, sesi konseling tidak hanya dapat dilakukan secara tatap muka namun dapat dilakukan melalui media virtual atau yang biasa disebut sebagai *cyber counseling*. "*Cyber counseling (also known as e-Counseling, online counseling, or online therapy) is the provision of professional counseling through electronic communication*". *Cyber-counseling* (juga dikenal sebagai *e-Counseling, online counseling, atau online therapy*) Merupakan media konseling online secara profesional yang dilakukan menggunakan bantuan alat elektronik. Pemberian layanan model konseling ini merupakan langkah yang sangat inovatif dalam upaya menunjukkan layanan praktis serta bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun asalkan mempunyai koneksi dengan internet.²

¹Buhori M & Liza Diana, "Sistem Informasi Peraturan Daerah (Perda) Kota Pagar Alam Berbasis WEB," *Jurnal Ilmiah Betrik* 7, no. 1 (2016): 39.

²H. Sutirna, *Bimbingan dan Konseling : Pendidikan Formal dan Non*

Cyber counseling atau *Webcounseling*, sebutan dari *National board of Certified Counselors (NBCC)* Adalah praktik layanan konseling profesional yang telah menggunakan pengiriman pesan antara klien dan konselor ditempat berbeda dan dengan jarak yang sangat jauh. Layanan ini menggunakan bantuan media elektronik dalam berkomunikasi.³

Nabilah mengemukakan *cyber counseling* merupakan sebuah layanan konseling profesional antara klien dan konselor dengan jarak dan waktu yang berbeda dengan menggunakan bantuan internet. Layanan konseling dapat diberikan melalui *chat*, *email* maupun *video conferencing* dengan aman.⁴

Rahmat menjelaskan bahwa *cyber counseling* adalah salah satu strategi bimbingan dan konseling yang bersifat virtual atau pemberian layanan bimbingan dan konseling melalui bantuan internet. Dalam hal ini proses bimbingan dan konseling berlangsung melalui internet dalam bentuk *website*, aplikasi, *email*, *facebook*, *youtube* dan media inovatif lainnya.⁵

Koutsonika menjelaskan bahwa *cyber counseling* muncul pertama kali pada tahun 1960 dan 1970 dengan perangkat lunak program dari eliza dan parry. Layanan *cyber counseling* pada awalnya menggunakan teks, namun seiring perkembangan teknologi layanan *cyber counseling* menggunakan konseling telepon, *live chat*, dan *video call*.⁶

Amani menyebutkan bahwa *cyber counseling* adalah inovasi layanan konseling menggunakan media internet yang secara umum digunakan oleh ahli kesehatan mental untuk melakukan layanan dengan kliennya. Lebih lanjut Fields juga menyebutkan bahwa *cyber counseling* merupakan sebuah layanan terapi yang cukup baru. Layanan ini dikembangkan dengan teknologi komunikasi seperti email untuk sesi chat, sesi

Formal (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013), 47.

³Meliyawati, "An Analysis Of The Verbal Communication Of Peer Counselors In Performing Online Counseling Services," *Jurnal Pajar (Pendidikan dan Pengajaran)* 4, no. 6 (2020): 1179.

⁴Nabilah, "Pengembangan Media Layanan Konseling Melalui Internet di Perguruan Tinggi (Studi Keterbacaan Media Layanan Konseling Melalui Internet di Universitas Negeri Jakarta)" (Jakarta, UNJ, 2010), 5

⁵Rahmat H, *Konseling di Sekolah : Pendekatan Pendekatan Kontemporer*, 83.

⁶I Made Sonny Gunawan Djuniadi, "Pengembangan Model Konseling Individu Berbasis Cyber," *Jurnal Kependidikan* 14, no. 4 (2015): 4.

dengan *telp pc-to-pc* sampai penggunaan dengan penggunaan *webcam (video live sessions)*, yang pada akhirnya muaranya menggunakan komputer dan *internet*.⁷

Berdasarkan beberapa penjelasan dari para ahli diatas dapat kita simpulkan bahwa konseling online adalah inovasi membantu klien yang dilakukan secara online dalam tempat terpisah yang memiliki format teks, suara ataupun *video conference* dengan memanfaatkan teknologi *telephone*, internet, komputer dan *handphone*.

2. Media cyber counseling

Konselor dapat bertemu konseli dengan menggunakan media teknologi. Hal ini bertujuan agar memudahkan sesi konseling sera memberikan kenyamanan kepada konseli untuk menceritakan permasalahannya tanpa harus bertemu secara langsung. Ifdil menyebutkan beberapa media yang bisa dilakukan sebagai alternatif memberikan layanan *cyber counseling* antara lain :⁸

a. Website/ Situs

Dalam pelaksanaan sesi konseling secara online , seorang guru bk atau konselor dapat membuat sebuah situs. Situs ini berfungsi sebagai domain untuk melakukan layanan *cyber counseling*. Harapannya ketika ada klien atau konseli yang ingin melakukan konseling online dapat berkunjung ke *website* tersebut dan selanjutnya dapat melakukan sesi konseling, pengembangan website ini sangat diperlukan tenaga ahli dan guru BK dapat bekerja sama dengan Ahli *IT/ web developer*. Konselor juga dapat memilih bentuk *desain web* yang diinginkan misal *php, html* atau menggunakan *CMS CMS (Content Management System)*.

b. E-mail

E-mail merupakan cara berkomunikasi secara efisien. Sudah menjadi hal yang wajib jika ingin melakukan sesi konseling maka konselor harus memiliki alamat *e-mail*. Layanan bimbingan dan konseling berbasis email sangat membantu konselor dalam membuat suasana kehangatan kepada konseli yang sangat takut atau malu untuk bertemu

⁷Nur Cahyo Hendro Wibowo, "Bimbingan Konseling Online," *Jurnal Ilmu Dakwah* 36, no. 2 (2016): 6.

⁸Ifdil, "Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling," *Jurnal Konseling dan Pendidikan* 1, no. 1 (2013): 5.

dengan konselor secara langsung. Konseling lewat layanan email diharapkan dapat menjadi titik awal keakraban antara konselor dan konseli sehingga dapat dilanjutkan sesuai jadwal atau kesepakatan yang sudah mereka buat.

c. *Video Conference*

Video conference atau dalam bahasa Indonesia biasa disebut dengan video konferensi merupakan sebuah pertemuan antara konselor dan konseli melalui video. Sesi layanan ini dibantu dengan berbagai macam alat seperti kamera, komputer dan juga internet.

d. *Social Media*

Pada hari ini sosial media menjadi *trend* yang sering dibicarakan dan disenangi oleh anak muda, hampir semua kalangan menggunakan sosial media. Pengertian dari konseling disosial media adalah bantuan kepada konseli menggunakan media *chat*, *call* atau bahkan melalui *video call* agar konseli dapat menerima, mengarahkan, mengembangkan dan memahami dirinya secara optimal.⁹

e. *Telephone/Handphone*

Konseling *telephone* merupakan layanan konseling yang menggunakan *telephone* sebagai media utama. *Telephone* dapat dimanfaatkan untuk menghubungi konselor. Klien dapat berkomunikasi dengan jelas melalui *telephone*. Hal ini tentu sangat memudahkan konselor untuk merespon dengan cepat permasalahan yang dihadapi konseli. Smillie dan Rosenfield menjelaskan bahwa dalam studi kasus yang diteliti menunjukkan bahwa konseling via *telephone* sangat efektif untuk membantu menangani efek psikologis penderita kanker

f. *Chat dan Jejaring sosial*

Cyber counseling sangat mungkin dilaksanakan menggunakan fitur chat yang terdapat di jejaring sosial. *Chat* secara bahasa dapat diartikan obrolan, tetapi secara istilah chat merupakan kegiatan komunikasi menggunakan bantuan *keyboard*. Sedangkan percakapan lebih dikenal sebagai *chatting* dalam dunia internet. Percakapan ini dapat dilakukan melalui teks, video atau suara.

⁹Prasetyawan Hardi, "Cyber Counseling Assisted With Facebook To Reduce Online Game Addiction," *Journal of Guidance and Counseling* 6, no. 1 (2016): 31.

Berikut beberapa *platform* yang dapat digunakan untuk komunikasi via *chatting* antara lain *WhatsApp*, *Twitter*, *mIRC*, *facebook*, *instagram* dan lainnya.¹⁰

3. Strategi Layanan Bimbingan dan Konseling berbasis Cyber Counseling

Strategi layanan bimbingan dan konseling berbasis *cyber counseling* adalah suatu strategi atau pola perencanaan layanan yang dilakukan secara virtual melalui koneksi internet. Adapun beberapa model strategi layanan bimbingan dan konseling dalam bentuk *cyber counseling* yaitu:¹¹

a. Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis Website/Aplikasi

Website atau aplikasi adalah sebuah cara untuk menampilkan diri di Internet. Dapat diibaratkan *platform* adalah sebuah tempat di Internet, siapa saja di dunia ini dapat mengunjunginya, kapan saja mereka dapat mengetahui tentang sesuatu. Dengan *Website* atau aplikasi, konselor memungkinkan untuk dapat melakukan layanan bimbingan dan konseling. Dalam melakukan layanan ini, sudah tentu harus memiliki website atau aplikasi tersendiri yang sudah online di internet. Ketika membuat sebuah web atau aplikasi terdapat prinsip yang harus diperhatikan, diantaranya adalah *animation*, *style*, *layout*, *components*, *patterns*, *usability*.¹²

b. Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis E-mail

E-mail merupakan cara baru untuk berkomunikasi secara cepat dan efektif melalui surat elektronik di internet. Sudah tentunya untuk dapat menjalankan hal ini maka konselor dan konseli harus mempunyai alamat *email* masing-masing. Dalam upaya membuat *e-mail* ini, bisa dibuat pada alamat yahoo dengan alamat *www.yahoo.com* atau di google dengan alamat www.gmail.com.

c. Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis Video Conference.

¹⁰Dede Rahmat H, *Konseling di Sekolah : Pendekatan Pendekatan Kontemporer* (Jakarta: Prenada Media, 2018), 88.

¹¹Gede Tresna, "E-Learning Bimbingan dan Konseling, (On-Line)," diakses 10 Maret 2022, <http://magistertresna.weebly.com/cyber-counseling.html>.

¹²"Design: Up and Running with Material Design (On-Line)," diakses 10 Maret 2022, <http://developer.android.com/design/index.html>.

Video Conference atau konferensi video merupakan bagian dari dunia teleconference. *Video Conference* dapat diartikan sesuai dengan suku katanya, yaitu *video* = video, *conference* = konferensi, maka *Video Conference* adalah konferensi video dimana data yang ditransmisikan adalah dalam bentuk video atau audio-visual. *Video Conference* merupakan komunikasi dengan menggunakan audio dan video sehingga terjadi pertemuan ditempat yang berbeda-beda.

Bentuk layanan bimbingan dan konseling yang bisa diupayakan yaitu layanan konsultasi, layanan informasi, layanan konseling individual, layanan konseling kelompok, serta layanan lain yang bisa dikembangkan oleh masing-masing konselor dan sesuai dengan kebutuhan konseli.

4. Kegiatan-kegiatan dalam cyber counseling

Dalam implementasi, kegiatan *cyber counseling* dapat dilaksanakan melalui kegiatan-kegiatan, sebagai berikut.¹³

- a. Marketing layanan konseling
Sosialisasi kegiatan konseling maya kepada berbagai pihak yang bertujuan agar model konseling dapat diketahui secara meluas oleh publik. Caranya dapat melalui iklan, melalui internet, brosur dan cara-cara lainnya.
- b. Penyampaian layanan konseling
Pemberian layanan konseling dengan menggunakan internet dalam berbagai lingkup layanan konseling seperti karir, pendidikan, pribadi, sosial, keluarga dan sebagainya. Layanan konseling dapat berupa penyampaian informasi, pengumpulan data, penyelesaian berbagai masalah dan sebagainya.
- c. Penyediaan materi "*self-help*"
Berupa seperangkat materi yang dapat memberikan layanan sedemikian rupa sehingga klien dapat bertindak secara mandiri dengan dipandu oleh materi "*self-help*" sehingga klien dapat mengikuti petunjuk yang telah dikembangkan melalui internet. Dalam penerapannya, terdapat beberapa cara yang digunakan dalam menyelenggarakan layanan *cyber counseling* diantaranya memakai *website*, media sosial sampai *video conference*

¹³Rahmat H, *Konseling di Sekolah : Pendekatan Pendekatan Kontemporer*, 87.

5. Kelebihan dan Kekurangan Cyber counseling

Layanan *Cyber counseling* memiliki sejumlah kelebihan dan kekurangan. Sebelum berbicara tentang konseling *cyber*, namun sebelum membahas *Cyber counseling*, hal yang lebih dahulu dibahas adalah perbedaan layanan konseling *face to face* dengan *cyber counseling*. Martin menjelaskan perbedaan antara konseling tatap muka dan *cyber counseling* sebagai berikut :¹⁴

Tabel 2. 1Perbedaan bentuk layanan konseling

Layanan konseling tatap muka	Layanan <i>Cyber counseling</i>
Konseling merupakan upaya bantuan yang dilakukan oleh individu profesional dan terlatih untuk memberikan bantuan kepada individu atau kelompok yang mempunyai masalah, dan berkomunikasi melalui verbal atau nonverbal.	Layanan <i>cyber counseling</i> merupakan sebuah layanan yang melibatkan dua orang atau lebih dan pada umumnya berada di tempat yang sangat jauh, dimana satu orang diantaranya meminta bantuan dan satu diantaranya merupakan tenaga profesional. Biasanya layanan ini dilakukan via teks.
Kegiatan konseling pada umumnya dilakukan disebuah ruangan yang pribadi, aman dan tidak terlihat oleh siapapun	Layanan <i>cyber counseling</i> rentan dimasuki oleh <i>hacker</i> karena terjadi dalam setting dunia maya
Didalamnya terdapat keadaan nyata dan komunikasi dalam bentuk verbal dari konselor dan	Konselor dan konseli saling berbagi pikiran biasanya melalui teks. Hal inibisa juga dilakukan secaralangsung atau <i>synchronous (chat,</i>

¹⁴Nabilah, “Pengembangan Media Layanan Konseling Melalui Internet di Perguruan Tinggi (Studi Keterbacaan Media Layanan Konseling Melalui Internet di Universitas Negeri Jakarta)” (Jakarta, UNJ, 2010), 6.

<p>konseli (berbagi pikiran dan berbicara)</p>	<p><i>video conference dan instant messaging</i> maupun secara virtual <i>asynchronous</i>)</p>
<p>Konseling secara tatap muka pada umumnya berisi percakapan hangat, akrab dan ekspresif yang memberikan tujuan untuk mengubah <i>behaviour</i> secara langsung.</p>	<p><i>Cyber counseling</i> pada umumnya dilakukan dengan cara interaksi menggunakan teks dan penggambaran emosi memanfaatkan dengan <i>emoticon-emoticon</i></p>

Setelah mengetahui berbagai perbedaan antara *cyber counseling* dengan konseling tatap muka, maka dapat dilihat kelebihan serta kekurangan *cyber counseling*.

Para ahli berpendapat bahwa *cyber counseling* menawarkan perbedaan yang sangat signifikan dengan konseling tatap muka, namun bentuk pelayanan *cyber counseling* dianggap menguntungkan konseli yang tidak ingin datang langsung kepada konselor. Dilihat dari sisi kebermanfaatannya *cyber counseling* menjangkau masyarakat lebih luas, hal ini tentu menjadi kesempatan para praktisi untuk memberikan layanan khusus kepada individu yang membutuhkan bantuan profesional tanpa perlu keluar rumah.¹⁵

Leslie dan Riemersa menjelaskan beberapa keuntungan konseli menggunakan layanan *cyber counseling*: pertama, beberapa konseli menginginkan layanan yang nyaman, dan singkat. Kedua, beberapa konseli tidak ingin melakukan layanan konseling tatap muka dan mungkin bersedia menerima layanan *cyber counseling*. Ketiga, *cyber counseling* sangat mudah diakses terlebih bagi mereka yang menyandang cacat fisik. Keempat, *cyber counseling* menawarkan bentuk konseling yang menarik bagi konseli. Kelima, konseli yang cemas atau malu ketika harus berbicara dalam konseling tatap muka dengan konselor, akan merasa lebih aman dan nyaman ketika membicarakan permasalahan lewat *cyber counseling*. Sedangkan beberapa kerugian dari pemanfaatan layanan *cyber counseling* antara lain:

¹⁵Fatmala Eva Syarofah, “*Cyber counseling* Bagi Remaja Di Youth Center Griya Muda Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI) Kota Semarang” (Lampung, UIN Raden Intan, 2019), 52.

(a) minimnya interaksi *non verbal* seperti mimik wajah, bahasa tubuh dan nada suara, (b) kerahasiaan sangat rentan dibobol, (c) kurangnya penanganan darurat, (d) sangat sulit membina hubungan baik dengan klien yang belum pernah bertemu langsung.¹⁶

Nabilah menyajikan kelebihan dan kekurangan antara *cyber counseling* dan konseling tradisional dalam tabel 2 yaitu sebagai berikut :¹⁷

Tabel 2. 2Kelebihan dan kekurangan *cyber counseling*

Kelebihan	Kekurangan
Memberikan kesempatan untuk konseli yang merasa malu atau cemas ketika berbicara langsung dengan konselor.	Tidak adanya hubungan secara tatap muka dengan konselor dan menyulitkan untuk mengidentifikasi ekspresi wajah
Konselor dapat mengidentifikasi perasaan konseli melalui emoticon yang terdapat dalam fitur chat.	Tidak adanya komunikasi secara langsung mengakibatkan tidak munculnya reaksi secara emosional yang dapat diinterpretasikan oleh konselor.
Konseli memiliki waktu untuk berpikir sebelum mengetik balasan kepada konselor, hal ini sangat efektif untuk mengungkapkan permasalahan secara rinci	Tidak adanya interaksi langsung mengakibatkan pembatasan bahasa tubuh konseli yang merupakan aspek penting dalam layanan konseling.
Proses <i>cyber counseling</i> sangat memudahkan proses	Berada dalam dunia maya dan dilakukan secara <i>online</i> ,

¹⁶Syarofah, 55.

¹⁷Nabilah, “Pengembangan Media Layanan Konseling Melalui Internet di Perguruan Tinggi (Studi Keterbacaan Media Layanan Konseling Melalui Internet di Universitas Negeri Jakarta),” 7.

penyimpanan data administrasi dan rekaman konseling. Bahkan formulir lebih mudah untuk dikumpulkan karena format online	bukan tidak mungkin data konseli diretas oleh pihak ketiga.
Menjangkau konseli yang memiliki jarak yang sangat jauh, luwes dalam pemberian layanan dan memangkas anggaran	Tidak meratanya kemakmuran ekonomi, berakibat tidak meratanya individu yang dapat mengakses layanan <i>cyber counseling</i> karena bersifat digital dan online

B. Urgensi *Cyber counseling* untuk Meningkatkan Layanan Bimbingan dan Konseling.

Masa remaja merupakan masa transisi dari anak-anak ke masa dewasa, masa ini sering disebut sebagai masa kritis pemberontakan karena sering kali orang tua sulit memahami anak dan sering kali merasa bingung ketika berhadapan dengan anak usia remaja. Dari sisi remaja, mereka terkadang sangat sulit berinteraksi dengan orang tua karena mereka menganggap orang tua tidak dapat memahami dan mengerti keinginan mereka. Menurut *World Health Organization (WHO)* mendefinisikan remaja (*adolescence*) pada rentang usia 10-19 tahun.

Sementara Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) menyebut bahwa individu yang berada pada usia 15-24 tahun seringkali mengalami perubahan psikis dan biologis yang sangat cepat. Remaja seringkali sangat sensitif, memiliki tingkat kepercayaan diri dan suasana hati yang sangat cepat berubah.¹⁸ Dalam masa perkembangannya seorang remaja mulai mencari teman sebaya dan membuat kebebasannya sendiri, hal ini tentu saja berakibat pada hubungan dengan orang tua yang mulai merenggang¹⁹

¹⁸Fatmala Eva Syarafah, “*Cyber counseling* Bagi Remaja Di Youth Center Griya Muda Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI) Kota Semarang” (Lampung, UIN Raden Intan, 2019), 59.

¹⁹David Ari Setyawan, “Layanan Konseling Islam Untuk Santri Yang Mengalami Masalah Kemandirian Belajar Pondok Pesantren Ngunut

Seorang remaja dalam menghadapi tantangan di kehidupannya tentu memiliki kemampuan, cara dan kapasitas yang berbeda tiap individu. Lingkungan Pertemanan, keluarga dan sekolah memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kemampuan individu menghadapi masalah yang dialami. Masalah muncul pada saat individu tidak memiliki kapasitas dan pengetahuan yang optimal untuk menghadapi situasi situasi yang dialaminya.

Permasalahan yang dialami pada masa remaja semakin sulit pada saat lingkungan keluarga kurang memahami dan tidak memiliki kemampuan yang cukup untuk mendampingi anak menghadapi usia remaja. Jika tidak diarahkan dengan baik dan segera, remaja akan akan membuat keputusan mereka sendiri dan belum tentu benar. Dampaknya, mereka dapat memilih jalan yang tidak benar dan menjadi “mangsa empuk” dari lingkungan negatif yang dapat menghancurkan hidup mereka serta cenderung menarik diri ataupun melaksanakan aksi kasar,²⁰ Beberapa alasan inilah yang menjadikan remaja sangat memerlukan layanan *cyber counseling*. Menurut Thohari *cyber counseling* dapat membantu remaja untuk mengoptimalkan potensi dalam dirinya dan mampu menciptakan lingkungan dan sikap yang positif sebagai salah satu upaya dari preventif (pencegahan), kuratif (memecahkan), *developmental*(mengembangkan) dari hal yang mampu mengotori jiwa dalam membina kehidupan bahagia di dunia dan akhirat.²¹

Remaja biasanya mencari pertolongan melalui teman sendiri (sebaya) dan selalu tidak ingin mencari pertolongan melalui guru bimbingan dan konseling atau orang tua. Sebagian besar anak usia remaja membutuhkan lingkungan yang membebaskan dan merasa orang tua selalu mengekang mereka, alasan tersebut yang menjadikan remaja seolah menarik diri untuk berkomunikasi dengan orang tua.

Disisi lain mereka tidak mau dilabeli sebagai orang yang bermasalah ketika menceritakan ke orang tua dan guru bimbingan dan konseling. Padahal faktanya dalam layanan *cyber counseling* mereka mendapatkan : Pertama, tempat aman dan nyaman untuk berbagi

Tulungagung,” *Jurnal At -Taujih, Bimbingan dan konseling islam* 2, no. 1 (2018): 6.

²⁰David Ari Setyawan & Rosa Febriyanti, “Penyesuaian Sosial Siswa Baru di Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal Bimbingan dan konseling Undiksha* 11, no. 2 (2020): 3.

²¹Fatmala Eva Syarofah, “*Cyber counseling* Bagi Remaja Di Youth Center Griya Muda Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI) Kota Semarang” (Lampung, UIN Raden Intan, 2019), 61.

keresahan dan menceritakan segala permasalahan tanpa bertemu secara langsung kepada guru bimbingan dan konseling. Kedua, seorang yang dapat dipercaya menjaga kerahasiaan konseli. Ketiga, Seseorang yang memiliki kemampuan untuk memberikan pendampingan kepada remaja untuk menghadapi masalah yang dialami. Keempat, kesempatan mengeluarkan masalah yang selama ini dia pendam sendiri.

C. Bimbingan dan Konseling

1. Pengertian Bimbingan dan Konseling.

Secara umum pemberian layanan merupakan sebuah tindakan yang secara sukarela dilakukan untuk membantu dari individu ke individu lain. Menurut Purwadarminta layanan merupakan kegiatan melayani sesuatu kepada orang yang membutuhkan.²² Menurut pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan adalah suatu usaha untuk membantu individu atau kelompok. Sehingga layanan yang dimaksud adalah layanan bimbingan dan konseling.

Secara bahasa kata bimbingan berasal dari bahasa inggris yaitu “*guidance*” bersumber dari kata kerja “*to guidance*” yang memiliki terjemahan menunjukan, mengarahkan, membimbing serta membantu. Disamping itu beberapa ahli menerjemahkan kata “*guidance*” sebagai pertolongan. Berdasarkan beberapa arti diatas secara bahasa bimbingan mempunyai arti pertolongan, bantuan atau tuntunan.²³

Surya yang mengutip pendapat Crow & Crow mengemukakan bahwa bimbingan adalah upaya bantuan yang dilakukan profesional secara berkelanjutan dengan tujuan agar setiap individu dapat mengenal dirinya dan mampu untuk mengarahkan dirinya sendiri sesuai dengan kondisi lingkungannya. Selaras dengan pendapat tersebut, Miller mengemukakan bahwa bimbingan merupakan upaya bantuan kepada individu yang bertujuan agar individu tersebut dapat mengenal dirinya dan dapat berkembang

²²Tuppak Hutagol, “Penanganan Kasus Kecemasan Sosial Siswa dalam Layanan Bimbingan dan Konseling Studi Kasus di Sekolah Menengan Kejuruan Muhammadiyah 3 Terpadu” (Riau, UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2019).

²³Tohirin, *Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dan Di Madrasah: Berbasis Integrasi*, 16.

secara optimal di lingkungan keluarga, masyarakat ataupun sekolah.²⁴

Dari paparan tokoh diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa bimbingan adalah suatu proses pemberi bantuan yang *continue* kepada individu untuk bisa memahami dirinya, menerima dirinya, mengembangkan potensinya di lingkungan sekolah, keluarga, dan masyarakat.

Sedangkan kata konseling berakar dari kata "*counsel*" kata ini juga merujuk kepada bahasa Latin yakni "*consillium*" yang memiliki arti "*bersama*" atau "*berbicara bersama-sama*". Maksud dari kalimat "*berbicara bersama-sama*" ialah kegiatan pembicaraan yang dilakukan oleh konselor kepada konseli. Selaras dengan hal tersebut, kamus bahasa inggris juga merincikan kata "*counsel*" yang dapat diterjemahkan sebagai "*to give counsell*" anjuran, "*to take counsel*" pembicara, "*to obtain counsel*" nasehat. Dari beberapa terjemah tersebut konseling merupakan proses bantuan berupa anjuran, nasihat dan pembicaraan untuk mengentaskan suatu permasalahan.²⁵

Konseling menurut ASCA (*American School Counselor Association*) "*Counseling is confidential relationships which the counselor conduct with students individually and in small groups to help them resolve their problems and development concerns*". Konseling adalah menciptakan hubungan yang bersifat rahasia antara konselor dan konseli dalam bentuk individu ataupun kelompok yang bertujuan untuk membantu mengentaskan permasalahan yang mereka hadapi dan agar konseli dapat berkembang secara optimal.

Disamping itu Winkel dalam Sutirna mengemukakan bahwa konseling merupakan proses hubungan antara individu dengan individu yang sedang mengalami suatu permasalahan. Dalam hal ini orang yang memiliki masalah disebut klien/konseli sedangkan orang yang membantu klien/konseli disebut konselor. Orang yang berhak disebut sebagai konselor adalah seorang profesional yang telah memiliki pengalaman dan menyelesaikan pelatihan untuk membantu permasalahan konseli.²⁶

²⁴Tohirin, 17.

²⁵Daryanto Farid, *Bimbingan Konseling Panduan Guru BK dan Guru Umum* (Yogyakarta: Gava Media, 2015), 4.

²⁶Sutirna, *Bimbingan dan Konseling : Pendidikan Formal dan Non Formal*, 13.

Beberapa paparan tersebut dapat ditarik satu kesimpulan bahwa konseling adalah upaya pemberian bantuan yang dilakukan oleh konselor kepada konseli individu ataupun kelompok yang bertujuan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki serta menerima diri sendiri.

Prayitno mengemukakan bahwa bimbingan dan konseling adalah proses bantuan yang diberikan kepada siswa ataupun peserta didik, baik berupa individu dan kelompok agar dapat berkembang secara mandiri dalam bidang sosial, pribadi, karir dan belajar melalui layanan bimbingan dan konseling.²⁷

Dari pendapat berbagai ahli tentang definisi layanan bimbingan dan konseling diatas dapat disimpulkan layanan bimbingan dan konseling merupakan suatu proses pemberian bantuan dari konselor kepada konseli (individu ataupun kelompok) agar dapat mengembangkan potensi menerima dan memahami dirinya dan mampu beradaptasi dalam lingkungannya.

2. Tujuan Bimbingan dan Konseling

Tujuan dari pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling merupakan memberikan bimbingan atau pengarahan kepada peserta didik baik dalam *setting* individu ataupun kelompok agar dapat mengoptimalkan seluruh potensi yang dimiliki sehingga dapat menjadi individu yang mandiri. Ciri-ciri individu mandiri menurut prayitno sebagai berikut :

- a. Mempunyai kemampuan untuk lebih mengenal diri sendiri dan lingkungan secara objektif.

Maksud dari kata mengenal diri sendiri adalah lebih mengenali kelemahan dan kelebihan yang dimilikinya baik dari segi fisik diantaranya badan, sifat tubuhnya dll. Sedangkan dalam segi psikis diantaranya adalah sifat, bakat, sikap dan minat. Pengenalan yang dilakukan oleh peserta didik harus benar benar objektif artinya tanpa dilebih lebihkan dan tanpa dikurangi. Peserta didikjuga diharapkan mampu beradaptasi dengan lingkungannya diantaranya adalah lingkungan sekolah, masyarakat dan yang terpenting adalah lingkungan keluarga.

- b. Individu dapat menerima dirinya sendiri dan lingkungan sekitarnya secara positif dan dinamis

Pada dasarnya individu yang mandiri mampu menerima dirinya secara positif dan dinamis. Individu yang sudah

²⁷Saidah, “,Konsep Pendidikan Karakter Analisis Bimbingan dan Konseling,” *Primary Education Journal* 1, no. 3 (2019): 5.

mampu mengenali dirinya dengan baik akan terbiasa melakukan tindakan positif untuk dirinya dan lingkungan. Sedangkan maksud dari penerimaan diri dan lingkungan yang dinamis adalah memberikan makna bahwa individu harus selalu bergerak untuk berbenah menjadi lebih baik setiap waktunya.

- c. Individu dapat membuat keputusan tentang dirinya dan lingkungan secara tepat.

Ciri individu mandiri adalah dapat mengambil keputusan mengenai dirinya serta lingkungannya, karena hal tersebut individu dituntut untuk lebih mengenal dirinya dan lingkungan di sekitarnya, yang nantinya dapat membuat sebuah keputusan yang tepat untuk dirinya sendiri.

- d. Individu mampu mengarahkan dirinya selaras dengan keputusan yang dibuat.

Individu harus mampu mengenali serta menimbang baik atau buruknya keputusan yang diambil sehingga nantinya individu bertanggung jawab penuh atas keputusan yang diambilnya, tugas dari guru BK adalah memastikan individu dapat mengambil keputusan beserta resiko yang akan diterimanya

- e. Individu mampu mewujudkan dirinya sendiri.

Peserta didik diharapkan mampu mengembangkan potensi yang dimilikinya secara optimal. Upaya tersebut akan dapat terlihat ketika individu sudah mengenal dirinya sendiri dan lingkungannya secara baik serta dapat mengambil keputusan secara tepat dan mampu mengarahkan dirinya selaras dengan keputusan yang diambil.²⁸

3. Jenis-jenis Layanan Bimbingan dan Konseling

Menurut Sukardi terdapat beberapa jenis layanan dalam bimbingan dan konseling, antara lain : layanan orientasi, penyaluran, pembelajaran, konseling individu, layanan informasi, konseling kelompok dan bimbingan kelompok.²⁹ Berikut merupakan layanan bimbingan dan konseling, antara lain :

- a. Layanan orientasi, Dalam layanan ini peserta didik diberikan layanan yang berisikan pemahaman tentang lingkungan

²⁸Ida Umami, *Dasar-Dasar Bimbingan Konseling dan Pendidikan* (Lampung: STAIN Jurai Siwo Metro Lampung, 2015), 9–11.

²⁹Wahyu Hadi Pranoto, “Pelaksanaan Layanan Bimbingan dan Konseling oleh Guru Kelas di Sekolah Dasar Negeri Kecamatan Pecalungan Kabupaten Batang” (Semarang, UNNES, 2015), 21.

- barunya yang bertujuan untuk mempermudah peserta didik dapat melakukan adaptasi di sekolah yang baru
- b. Layanan informasi merupakan layanan yang berisi tentang informasi untuk peserta didik yang disampaikan oleh guru BK yang harapannya dapat memberikan dampak positif bagi peserta didik.
 - c. Layanan penempatan atau penyaluran merupakan layanan yang diberikan oleh guru BK untuk mendapatkan penempatan ataupun penyaluran, misalnya adalah penempatan kelas, jurusan, magang, kelompok belajar, kegiatan ekstrakurikuler yang selaras dengan minat dan potensi yang dimiliki
 - d. Bimbingan belajar merupakan layanan yang bertujuan untuk membantu peserta didik dalam mengembangkan kebiasaan belajar. Misalnya memberikan metode belajar yang sesuai dengan karakter peserta didik agar dirinya dapat berkembang secara optimal.
 - e. Layanan konseling individu ialah layanan yang diperuntukan untuk peserta didik yang mempunyai masalah dimana konselor bertemu langsung dengan konseli secara personal dan membahas tentang permasalahan yang dialami
 - f. Layanan bimbingan kelompok merupakan layanan yang dilakukan secara berkelompok, dalam hal ini para konseli akan mendapatkan informasi dari guru BK atau narasumber lain yang berguna untuk menjalani kehidupan sehari-hari.
 - g. Layanan konseling kelompok merupakan layanan yang dilakukan secara kelompok guna membahas tentang pengentasan masalah yang dialami oleh peserta didik melalui dinamika kelompok.³⁰

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan bimbingan dan konseling antara lain adalah : layanan orientasi, informasi, penempatan dan penyaluran, bimbingan belajar, konseling individu, bimbingan kelompok dan konseling kelompok. Layanan layanan tersebut bertujuan untuk mengentaskan permasalahan yang dialami dan mengembangkan potensi yang ada dalam diri peserta didik

4. Fungsi Bimbingan dan Konseling

Fungsi layanan bimbingan dan konseling ialah manfaat yang didapatkan dari konseli setelah melakukan layanan tersebut.

³⁰Hanwar Priyo Handoko, "Layanan Bimbingan Konseling dalam Peningkatan Motivasi Belajar siswa SMA N 1 Kota Metro," *Jurnal Dewantara* 9, no. 1 (2020): 76.

Prayitno menjelaskan terdapat 5 fungsi utama dari bimbingan dan konseling yakni, fungsi pemahaman, fungsi pencegahan, fungsi pengentasan, fungsi pemeliharaan dan pengembangan, fungsi advokasi yang dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Fungsi Pemahaman

Fungsi pemahaman sangat berkaitan erat dengan bagaimana individu mengenal dirinya dan juga permasalahan yang dialaminya. Pemahaman yang dimaksud adalah pemahaman tentang diri konseli, permasalahan konseli dan pemahaman mengenai lingkungan konseli

b. Fungsi pencegahan

Fungsi pencegahan atau sering disebut preventif merupakan keberhasilan dalam mencegah atau menghindarkan individu dari permasalahan yang akan menghambat perkembangan individu.

c. Fungsi pengentasan

Fungsi pengentasan atau kuratif merupakan usaha yang dilakukan untuk mengentaskan masalah yang menghambat proses perkembangan konseli sehingga hal ini perlu dilakukan yang bertujuan konseli dapat berkembang secara optimal.

d. Fungsi pemeliharaan dan pengembangan

Fungsi pengembangan dan pemeliharaan merupakan upaya yang dilakukan untuk mewujudkan berkembangnya seluruh potensi dan kondisi yang positif dalam diri konseli, sehingga dapat berkembang dan berproses secara mantap.

e. Fungsi advokasi

Fungsi advokasi ialah pembelaan atau perlindungan terhadap penyelewengan pendidikan dan pembelaan pemenuhan hak-hak untuk mendapatkan pendidikan terbaik.³¹

Berdasarkan paparan tersebut fungsi dari bimbingan dan konseling dibagi menjadi 5 poin utama diantaranya adalah 1) fungsi pemahaman 2) fungsi pencegahan 3) fungsi pengentasan 4) fungsi pemeliharaan dan pengembangan 5) fungsi advokasi.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui posisi penelitian yang hendak dilaksanakan dari penelitian yang ada sebelumnya. Selain itu untuk menghindari adanya anggapan kesamaan pada penelitian sebelumnya. Maka dalam landasan teori

³¹Hallen, A, *Bimbingan dan Konseling* (Jakarta: Ciputat Pers, 2002),

ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

Penelitian terdahulu pertama dilakukan oleh Muhammad Refa'i, Program Studi Bimbingan Konseling Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung yang berjudul "Pengembangan Aplikasi *Cyber counseling* Berbasis *Android* di Program Studi Bimbingan Konseling (PSBK) UIN Raden Intan Lampung". objek penelitian adalah penitik beratkan pada pengintegrasian *website Cyber counseling* PSBK yang sedang dikembangkan ke dalam bentuk aplikasi *smartphone* berbasis *Android*. Hasil penelitian menunjukkan aplikasi *Android* yang dikembangkan dengan mengintegrasikan *website* PSBK layak dan dapat digunakan untuk menunjang pemberian layanan informasi di PSBK UIN Raden Intan Lampung serta dapat memberikan informasi pada konseli.³²

Relevansi penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode *borg & gall*. Sedangkan perbedaan terletak pada media yang dikembangkan pada penelitian terdahulu berfokus terhadap *website* dan hanya menunjang layanan informasi, sedangkan penelitian saat ini menggunakan *platform* (aplikasi) yang dapat di install di android dan terdapat berbagai macam layanan didalamnya.

Penelitian terdahulu kedua yang dilakukan oleh Totok Kurniawan dan Evi Winingsih, Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya yang berjudul "Pengembangan Aplikasi Pengenalan Bimbingan dan Konseling Berbasis *Android* sebagai Media Layanan Informasi untuk Siswa SMP Negeri 3 Gresik" Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan produk berupa Aplikasi Pengenalan Bimbingan Dan Konseling Siswa Sekolah Menengah Pertama. Diperoleh persentase dengan kriteria kegunaan sebesar 91,6% kriteria kelayakan sebesar 96,4%, kriteria ketepatan sebesar 89,2%, dan kriteria kepatutan sebesar 90%. Dapat disimpulkan bahwa media aplikasi pengenalan Bimbingan dan Konseling berbasis *Android*

³²Muhammad Refa'i, "Pengembangan Aplikasi *Cyber counseling* Berbasis *Android* di Program Studi Bimbingan Konseling (PSBK) UIN Raden Intan Lampung" (Lampung, Program Studi Bimbingan Konseling Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung, 2017).

sebagai media layanan informasi untuk siswa SMPN 3 Gresik memenuhi kriteria akseptabilitas.³³

Relevansi penelitian terdahulu dengan saat ini terletak pada metode penelitian yang menggunakan *borg & galls* serta penerapan media berbasis aplikasi yang dikembangkan pada tingkatan menengah pertama (SMP/MTs). Sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu mengembangkan aplikasi bertujuan untuk media layanan informasi/preventif. Pada penelitian saat ini mengembangkan *platform* sebagai media yang bersifat kuratif dan preventif dapat digunakan sebagai pencegahan (layanan informasi dll) ataupun penanganan masalah (konseling individu, konseling kelompok dan lainnya)

Penelitian terdahulu yang ketiga dilakukan oleh Suyoto yang merupakan Profesor Teknik Informatika Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan Tri Prasetyaningrum yang merupakan guru BK SMP Negeri 4 Purworejo yang berjudul *Development of Mobile Application Social Guidance and Counseling for Junior High School* yang dipresentasikan dalam *International Scholarly and Scientific Research & Innovation* pada tahun 2013. Penelitian ini menyajikan pengembangan aplikasi berbasis mobile untuk bimbingan dan konseling sosial yang disebut dengan *M-NingBK: Social GC*. Aplikasi ini dibangun dengan bahasa pemrograman *Java*. Aplikasi ini telah diuji dengan sistem operasi Android yang hasilnya mendapatkan rating 16,7% sangat baik, 61,1% bagus, 19,4% cukup, dan 2,8% kurang baik.³⁴

Relevansi dengan penelitian saat ini dengan terdahulu terletak pada media yang dikembangkan berupa aplikasi yang dapat melakukan komunikasi dua arah antara konselor dan konseli serta pengembangan dan penerapan media dilakukan pada tingkatan menengah pertama (SMP/MTs) sedangkan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan saat ini adalah penelitian terdahulu menggunakan program *java* sedangkan penelitian saat ini menggunakan *glideapp* serta adanya fitur *quotes* islam pada pengembangan saat ini.

³³Totok Kurniawan & Evi Winingsih, "Pengembangan Aplikasi Pengenalan Bimbingan dan Konseling Berbasis Android sebagai Media Layanan Informasi untuk Siswa SMP Negeri 3 Gresik," *Jurnal BK UNESA* 7, no. 2 (2017).

³⁴Suyoto & Tri Prasetyaningrum, "Development of Mobile Application Social Guidance and Counseling for Junior High School," *International Journal of Computer and Information Engineering* 7, no. 11 (2013).

Penelitian terdahulu keempat dilakukan oleh Muhammad Nazri Jalil, Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar yang berjudul “Pengembangan Aplikasi *e-counseling* sebagai upaya meningkatkan pemberian layanan bimbingan dan konseling” penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model aplikasi *e-counseling* yang bertujuan untuk meningkatkan layanan bimbingan dan konseling di SMA N 1 Jenoponto. Hasil penelitian tingkat validitas aplikasi *e-counseling* berada pada kategori tinggi, sementara tingkat kepraktisannya berada pada kategori sangat tinggi. Dengan demikian, disimpulkan bahwa aplikasi *e-counseling* valid dan praktis untuk digunakan di sekolah sebagai alat atau media komunikasi guru BK dan siswa secara daring dalam meningkatkan pemberian layanan bimbingan dan konseling.³⁵

Relevansi penelitian saat ini dengan terdahulu terletak pada pengembangan media berupa aplikasi *android* dengan tujuan untuk meningkatkan layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Sedangkan perbedaan antara penelitian saat ini dengan terdahulu terletak pada sampel yang digunakan adalah siswa SMA sedangkan penelitian saat ini ditujukan untuk siswa tingkatan SMP/MTs, penelitian terdahulu hanya menguji validitas produk sedangkan produk yang dikembangkan saat ini menguji validitas produk hingga efektifitas produk yang dikembangkan.

E. Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan untuk membuat inovasi baru dengan mengembangkan model *platform cyber counseling*. Belum adanya *platform cyber counseling* membuat beberapa masalah muncul antara lain yaitu rendahnya minat siswa dalam melakukan layanan bimbingan dan konseling di MTs NU Raudlatu Shiblyan, pemberian layanan di madrasah tersebut masih menggunakan media konvensional dan guru bimbingan dan konseling kurang responsif dalam melakukan pemberian layanan bimbingan dan konseling.

Hal tersebut tentu menjadi permasalahan yang serius, dalam menjembatani hal tersebut peneliti membuat “model *platform cyber counseling* untuk meningkatkan layanan bimbingan dan konseling” dengan tujuan dapat membuat perubahan kearah lebih baik dalam

³⁵Muhammad Nazri Jalil, “Pengembangan Aplikasi *E-Counseling* Sebagai Upaya Pemberian Layanan Bimbingan dan Konseling,” *Indonesian Journal Of School Counseling : Theory, Application and Development* 1, No.1 (2021).

layanan bimbingan dan konseling di madrasah tersebut antara lain yaitu madrasah mulai menggunakan *cyber counseling*, terjadi peningkatan terhadap layanan bimbingan dan konseling di madrasah tersebut serta guru BK dapat responsif terhadap siswa yang membutuhkan layanan bimbingan dan konseling ketika ketiga aspek tersebut dapat di lakukan, maka terbentuklah produk akhir aplikasi bimbingan dan konseling “Aku Temanmu” di MTs NU Raudlatus Shibyan. Adapun kerangka berpikir secara sistematis dapat digambarkan melalui bagan berikut.

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berpikir

