

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, teknologi komunikasi dan informasi telah menjadi bagian dari hidup masyarakat di seluruh penjuru dunia. Dampak dari perkembangan teknologi komunikasi dan informasi membawa perubahan besar pada setiap aspek kehidupan. Indonesia merupakan salah satu negara yang banyak menggunakan teknologi komunikasi dan informasi khususnya yang berbasis internet. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) dari hasil pendataan Survei Susenas 2021, sebesar 62,10% penduduk Indonesia merupakan pengguna internet. Tingginya penggunaan internet tersebut mencerminkan iklim keterbukaan informasi dan penerimaan masyarakat terhadap perkembangan teknologi dan perubahan menuju masyarakat informasi (BPS, 2021).

Perkembangan teknologi tersebut dikenal dengan istilah revolusi industri ke empat atau industri 4.0. Revolusi industri 4.0 selalu identik dengan hal baru, perpaduan antara generasi milenial dan digitalisasi memunculkan perubahan yang cukup signifikan. Pada era ini semuanya terintergrasi dan terkoneksi dengan digitalisasi dan internet. Adanya pergeseran cara berkomunikasi yang berawal dari *face to face*, menjadi *inter face* melalui perangkat *online* (Darmawani & Suryahadikusumah, 2020). Revolusi Industri ke empat merupakan era digitalisasi yang menghubungkan milyaran umat manusia yang ada di dunia melalui sebuah teknologi yang bernama media sosial dan komunikasi (Setiawan, 2020). Beragam inovasi dari media sosial dan komunikasi yang mulai mewabah di masyarakat cenderung menggunakan *smartphone* dan berbasis internet untuk terhubung antara satu orang dengan orang lain yang berada di tempat berbeda (Mbayu et al, 2019).

Salah satu media sosial yang saat ini tengah populer dan banyak dimanfaatkan oleh masyarakat ialah WhatsApp. Berdasarkan laporan *Business of Apps*, total pengguna WhatsApp secara global telah mencapai 2,41 miliar

orang pada kuartal II 2022. Angka ini meningkat 5,41% dibanding kuartal II tahun sebelumnya yang masih sebanyak 2,28 miliar orang. Sejalan dengan hal tersebut, Pranajaya dan Hendra Wicaksono (2018) mengungkapkan bahwa WhatsApp merupakan media sosial paling populer yang dapat digunakan sebagai media komunikasi. WhatsApp juga merupakan media sosial yang dilengkapi dengan berbagai fitur yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan bantuan layanan internet. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Jumiarko (2016) bahwa WhatsApp merupakan sebuah aplikasi pesan instan berbasis internet yang memungkinkan setiap penggunanya dapat saling bertukar pesan dan berbagi berbagai macam konten sesuai fitur pendukungnya. Fitur-fitur tersebut tentu akan memudahkan para penggunanya dalam mengirimkan pesan, bukan hanya berupa teks tetapi WhatsApp juga menyediakan fitur untuk berbagi gambar, video, dokumen, audio, kontak bahkan maps. Dengan beragam fitur yang memberikan kemudahan bagi penggunanya tersebut, tidak heran jika jutaan bahkan milyaran orang menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi masa kini (Rahartri, 2019).

Pada era digitalisasi ini WhatsApp bukan hanya dapat dimanfaatkan sebagai media komunikasi, tetapi juga dapat digunakan sebagai media layanan bimbingan dan konseling secara online atau yang dikenal dengan *cybercounseling*. Konseling melalui WhatsApp secara teoritis termasuk dalam kategori *cybercounseling chat-asynchronous*, artinya bahwa konselor tidak dituntut untuk menanggapi secara langsung pesan yang dikirimkan oleh konseli. Menurut Prasetya (2017) dalam (Darmawani & Suryahadikusumah, 2020) saat proses konseling berlangsung, konselor memiliki waktu untuk berpikir, mengevaluasi, dan menuliskan balasan untuk konseli.

Faktor yang mendorong adanya *cybercounseling* adalah keberadaan internet yang saat ini telah mengambil alih peran dan merubah kebiasaan berkomunikasi di setiap sendi kehidupan termasuk di bidang pendidikan. Hal tersebut mendorong para konselor serta guru BK untuk melakukan inovasi dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling kepada konseli ataupun

peserta didiknya. Mengingat bimbingan dan konseling di sekolah tidak hanya berfokus pada siswa yang datang ke ruang bimbingan untuk konsultasi atau hanya memanggil siswa bermasalah untuk dikonseling (Darmawani & Suryahadikusumah, 2020). Bimbingan dan konseling merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sistem pendidikan yang memiliki peran penting dalam mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara komprehensif. Bimbingan dan konseling diharapkan dapat membantu pencapaian tujuan pendidikan nasional dengan memaksimalkan perkembangan belajar dan yang dimiliki oleh setiap peserta didik. Dengan demikian guru bimbingan dan konseling diharapkan lebih banyak memberikan dan melaksanakan kegiatan layanan yang bersifat pencegahan dan ini lebih banyak dilakukan di layanan dasar.

Layanan dasar bimbingan dan konseling merupakan suatu proses pemberian bantuan kepada konseli melalui kegiatan persiapan pengalaman yang terstruktur baik secara klasikal ataupun kelompok dengan harapan konseli mampu memilih dan mengambil keputusan dalam menjalani kehidupannya. Di sekolah, layanan dasar ini sangat berperan dalam membantu peserta didik terkait mengembangkan potensinya seoptimal mungkin dan membantu mengembangkan kehidupan pribadi, sosial, kemampuan belajar dan perencanaan karir (Subekti et al., 2019). Salah satu layanan dasar bimbingan dan konseling, yaitu pengelolaan media informasi bimbingan dan konseling. Menurut Gunawan (dalam Nasution & Abdillah, 2019) layanan informasi merupakan layanan yang membantu siswa agar mampu membuat keputusan yang bebas dan bijaksana. Informasi tersebut harus valid dan dapat digunakan oleh siswa untuk membuat berbagai keputusan dalam kehidupan siswa. Layanan informasi ini dapat dilaksanakan secara terbuka dan fleksibel. Jadi, tidak menutup kemungkinan jika layanan informasi bimbingan dan konseling dilaksanakan melalui WhatsApp.

Penggunaan WhatsApp sebagai layanan media bimbingan dan konseling di sekolah sudah mulai banyak dikembangkan. Misalnya penelitian Mbayu & Budianto (2019) yang melakukan penerapan WhatsApp dengan menggunakan metode *Forward Chaining* berbasis *smartphone* yang menyediakan berbagai

solusi guna memecahkan beberapa persoalan siswa-siswi dalam bimbingan konseling. Selain itu, ada pula temuan Budianto et. al. (2019) yang menunjukkan pengoptimalan WhatsApp berdasarkan komputasi mobile, para peneliti telah dapat membantu para guru dalam problem solving terkait konseling siswa dengan akurasi 80% (Darmawani & Suryahadikusumah, 2020).

Berdasarkan uraian diatas, setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara terstruktur dengan memberikan beberapa pertanyaan serta melakukan dokumentasi pada 31 Januari 2023 sampai dengan 03 Februari 2023, peneliti mendapat informasi dari beberapa informan diantaranya: guru BK, siswa kelas 11 dan wakasek kurikulum. Data yang didapat dari penggunaan aplikasi WhatsApp yang dijadikan sebagai layanan media informasi bimbingan dan konseling di SMAN 1 Luragung pernah dilaksanakan pada saat pandemi sampai sekarang masih dipadukan untuk pemberian layanan informasi bimbingan dan konseling.

Penggunaan media sosial seperti WhatsApp ini digunakan untuk menunjang kinerja guru BK dalam memberikan layanan informasi bimbingan dan konseling masih jarang ditemui. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan sarana dan prasarana yang mendukung hal tersebut. Tidak hanya itu, hal ini juga disebabkan karena belum semua guru BK mampu merealisasikan media sosial sebagai layanan media informasi bimbingan dan konseling serta tidak semua siswa mempunyai jaringan internet yang memadai. Selain itu terdapat pula kesulitan atau kendala yang lain dan perlu adanya pembuktian secara ilmiah.

Namun, dari banyaknya penelitian terdahulu yang membahas konseling menggunakan WhatsApp selalu berfokus kepada pengembangan model dan efektifitasnya, sementara kajian terhadap proses konselingnya belum tersentuh oleh sebuah riset.

Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul mengenai **“Penggunaan Aplikasi Whatsapp sebagai Layanan Media Informasi Bimbingan dan Konseling bagi Siswa Kelas 11 di SMAN 1 Luragung**



**Kab. Kuningan"** untuk melihat bagaimana penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai layanan media informasi bimbingan dan konseling di Sekolah Menengah Atas (SMA) tersebut.

## **B. Perumusan Masalah**

### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah mengenai “penggunaan aplikasi whatsapp sebagai layanan media informasi bimbingan dan konseling bagi siswa kelas 11 di SMAN 1 luragung kuningan”, sebagai berikut :

- a. Perlunya kreativitas konselor dalam membuat layanan media informasi BK dengan menggunakan aplikasi WhatsApp.
- b. Terjadinya ketidakefektifan dalam menggunakan aplikasi WhatsApp dalam proses layanan atau diskusi tanya jawab siswa.
- c. Kurang optimalnya layanan informasi bimbingan dan konseling yang berkaitan dengan bidang pribadi, sosial, belajar, dan karir untuk siswa.
- d. Aplikasi WhatsApp menjadi salah satu media sosial yang paling banyak digunakan oleh siswa maupun guru atau konselor.
- e. Dalam layanan bimbingan dan konseling memiliki layanan media informasi dan juga layanan cyber konseling yang dapat diberikan kepada siswa melalui aplikasi WhatsApp.

### 2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis memberikan batasan masalah dalam penelitian ini, agar permasalahannya tetap fokus pada tujuan utama penelitian dan tidak meluas dalam permasalahan yang lain. Adapun pembatasan masalah yang akan menjadi pokok permasalahan yaitu untuk mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai layanan media informasi bimbingan dan konseling bagi siswa kelas 11 di SMAN 1 Luragung Kuningan.

### 3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan/pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana layanan media informasi bimbingan dan konseling dengan menggunakan aplikasi WhatsApp?
- b. Bagaimana tanggapan siswa terhadap layanan media informasi bimbingan dan konseling melalui WhatsApp?
- c. Bagaimana dampak dari penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai layanan media informasi bimbingan dan konseling?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui layanan media informasi bimbingan dan konseling dengan menggunakan aplikasi WhatsApp.
2. Untuk mengetahui tanggapan siswa terhadap layanan media informasi bimbingan dan konseling melalui WhatsApp.
3. Untuk mengetahui dampak dari penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai layanan media informasi bimbingan dan konseling.

### D. Kegunaan Penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti berharap bahwa penulisan karya ilmiah ini dapat menjadi referensi atau sumber informasi dan dapat memberikan sumbangan ilmu yang konseptual untuk penelitian sejenis. Dalam hal ini bertujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi di dunia pendidikan khususnya di bidang Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah Atas.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Guru BK

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu baru tentang penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai

layanan media informasi bimbingan dan konseling serta dapat memberikan juga inovasi baru untuk meningkatkan proses layanan bimbingan dan konseling.

b. Bagi Siswa

Dari penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan semangat belajar siswa untuk lebih aktif dalam proses pembelajaran melalui aplikasi WhatsApp serta dapat memberikan wawasan baru bahwa aplikasi WhatsApp ini bisa menjadi salah satu aplikasi yang dapat digunakan untuk pembelajaran.

c. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan baru bahwa aplikasi WhatsApp ini terdapat nilai positifnya yang dapat kita manfaatkan dengan baik serta mempunyai peran penting dalam proses pembelajaran maupun pemberian layanan informasi bimbingan dan konseling di sekolah.

d. Bagi lembaga sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi seluruh pihak baik itu pemerintah, sekolah, guru, dan masyarakat untuk dapat memanfaatkan penggunaan aplikasi WhatsApp dengan tepat.

e. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pemahaman tentang penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai layanan media informasi bimbingan dan konseling terhadap siswa.

### **E. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu atau penelitian relevan memiliki arti sebagai bahan perbandingan untuk menghindari manipulasi terhadap sebuah karya ilmiah. Selain itu, penelitian terdahulu ini bertujuan untuk menemukan inspirasi baru bagi penelitian berikutnya dan untuk memperkuat posisi penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini. Oleh karena itu, peneliti menemukan hasil-

hasil penelitian relevan yang berkaitan dengan judul penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2021) dalam skripsinya yang berjudul “Penggunaan Aplikasi Online dalam Pelayanan Bimbingan Konseling oleh Guru Bimbingan Konseling di Sekolah Menengah Pertama Negeri 22 Kota Pekanbaru”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi online untuk bimbingan dan konseling yang dilakukan oleh guru bimbingan konseling terhadap siswa dapat dikatakan belum mampu berjalan secara efektif, baik dari segi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, tindak lanjut, dan pelaporan. Adapun aplikasi online yang digunakan oleh guru dalam memberikan bimbingan dan konseling yaitu zoom meeting, dan whatsapp group. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan aplikasi online untuk bimbingan dan konseling yang dilakukan oleh guru bimbingan konseling terhadap siswa dan kendala aplikasi online terhadap pemberian layanan bimbingan dan konseling oleh guru bimbingan dan konseling. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, subjeknya yaitu guru bimbingan dan konseling beserta siswa. Teknik pengambilan data dengan menggunakan *purposive sampling* dan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini juga terdapat kendala dari pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling secara online yaitu permasalahan pada jaringan internet dan terbatasnya sarana prasarana. Persamaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dan teknik pengambilan data yang menggunakan *purposive sampling*, sedangkan perbedaannya terletak pada subjek, lokasi dan waktu penelitian.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2020) dalam skripsinya yang berjudul “Penggunaan WhatsApp sebagai Media Layanan Informasi Bimbingan dan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sleman”. Adapun hasil penelitiannya membuktikan bahwa dalam penggunaan whatsapp sebagai media layanan informasi telah ditemukannya kesepakatan atau



kerja sama antara guru BK dan wali kelas. Dalam penelitian ini juga dikatakan bahwa penggunaan whatsapp sebagai media layanan informasi BK telah berjalan sejak tahun 2016, yang mana hal ini dapat mendorong siswa untuk melakukan proses bimbingan dan konseling secara online. Metode penelitian yang digunakan oleh Anugrah Agung Setiawan adalah metode penelitian kualitatif *research*. Subjek dalam penelitian ini yaitu guru BK dan siswa kelas XII di MAN 1 Sleman. Sementara objek penelitian ini yaitu penggunaan whatsapp sebagai media layanan informasi. Lokasi atau tempat penelitian ini yaitu dilakukan di MAN 1 Sleman. Persamaannya terletak pada variabel yang digunakan yaitu aplikasi whatsapp dan layanan informasi bimbingan konseling, sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif *research* dan subjek penelitian.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Jumadi (2021) dalam skripsinya yang berjudul “Penggunaan Media Sosial WhatsApp dalam Layanan Bimbingan Konseling di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penggunaan media sosial whatsapp sangat membantu dalam bidang bimbingan belajar dan pribadi. Proses penggunaan media sosial whatsapp dalam layanan bimbingan dan konseling, di mulai dengan pembuatan whatsapp grup yang di dalamnya terdapat guru dan siswa. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui penggunaan media sosial whatsapp dalam layanan bimbingan dan konseling. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara kepada 2 orang guru bimbingan konseling dan 3 orang siswa. Lokasi penelitian ini dilakukan di SMPN 1 Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Persamaannya terletak pada variabel dan metode penelitian, sedangkan perbedaannya yaitu subjek dan lokasi penelitian.

## F. Kerangka Teori

### 1. Bimbingan dan Konseling

#### a. Pengertian Bimbingan dan Konseling

Dalam Yusuf (2012) bimbingan secara harfiah berasal dari kata *guide* yang berarti mengarahkan, memandu, mengelola, dan menyetir. Kemudian menurut istilah bimbingan merupakan suatu proses yang berkesinambungan, dan bukan suatu kegiatan yang seketika atau secara kebetulan. Bimbingan adalah serangkaian tahapan kegiatan yang sistematis dan berencana serta terarah kepada pencapaian suatu tujuan. Tidak hanya itu, bimbingan juga merupakan sebuah bantuan atau pertolongan. Bantuan disini bermaksud bahwa dalam bimbingan menunjukkan seseorang yang aktif dalam mengembangkan diri, mengatasi masalah, dan mengambil keputusan sendiri. Menurut Shertzer dan Stone (1971) (dalam Yusuf, 2012) memberikan pengertian bimbingan sebagai proses pemberian bantuan kepada individu agar mampu memahami diri dan lingkungannya. Sementara menurut Natawidjaja (1987) mengartikan bimbingan sebagai suatu proses pemberian bantuan kepada individu yang dilakukan secara berkesinambungan supaya individu tersebut dapat memahami dirinya, sehingga dia sanggup mengarahkan dirinya dan dapat bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan dan keadaan lingkungan sekolah, keluarga, masyarakat dan kehidupan pada umumnya (Yusuf, 2012). Sementara untuk pengertian konseling, menurut ASCA (American School Counselor Association) mengatakan bahwa konseling merupakan sebuah hubungan tatap muka yang bersifat rahasia, penuh dengan sikap penerimaan dan pemberian kesempatan dari konselor kepada konseli yang bertujuan untuk membantu mengatasi masalah konseli tersebut (Yusuf, 2012).

Dengan demikian, konseling merupakan sebuah hubungan yang dilakukan oleh dua orang yaitu konselor dan konseli yang

bersifat rahasia dan membantu konseli dalam mengambil keputusan dan mengatasi permasalahannya. Konseling yang dilakukan ini memiliki tujuan tersendiri yaitu agar konseli mampu memahami, mengembangkan dirinya, dan mampu mengaktualisasikan dirinya baik dilingkungan sekolah, keluarga maupun masyarakat.

## 2. Pengelolaan Media Informasi Bimbingan dan Konseling

### 1. Komponen layanan bimbingan dan konseling

Dalam Ramlah (2018) layanan bimbingan dan konseling merupakan seperangkat program layanan bantuan yang dilakukan secara perorangan maupun kelompok untuk membantu individu dalam melaksanakan kegiatan sehari-harinya secara mandiri dan optimal serta membantu individu untuk mengatasi masalah yang dihadapinya. Menurut Muro dan Kottman (1995) menjelaskan bahwa komponen layanan bimbingan dan konseling komprehensif itu terdiri dari empat komponen yaitu layanan dasar bimbingan, layanan responsif, layanan perencanaan individual, dan dukungan sistem (dalam Yusuf, 2012). Adapun penjelasannya sebagai berikut:

#### a. Layanan Dasar Bimbingan

Menurut Yusuf (2012) layanan dasar bimbingan adalah layanan bantuan bagi siswa dengan melalui kegiatan-kegiatan kelas atau pun di luar kelas yang dilakukan secara sistematis, dalam rangka untuk membantu siswa mengembangkan potensinya secara optimal. Dalam Purwaningrum (2018) menurut Depdiknas (2007) layanan dasar bimbingan merupakan proses pemberian bantuan terhadap konseli melalui kegiatan penyiapan pengalaman secara klasikal atau kelompok guna mengembangkan perilaku jangka panjang sesuai dengan tugas perkembangan yang diperlukan dalam mengembangkan kemampuannya untuk memilih dan mengambil keputusan. Tujuan dari layanan dasar ini yaitu agar individu memiliki kesadaran pemahaman tentang diri dan lingkungannya,

mampu mengembangkan keterampilan untuk mengidentifikasi tanggungjawab terhadap perilakunya, dan mampu menangani kebutuhan dan permasalahannya (Yusuf, 2012). Dalam layanan dasar bimbingan ini terbagi menjadi lima jenis layanan sebagai berikut:

#### 1) Bimbingan Kelompok

Bimbingan kelompok menurut Wibowo (2005) dalam Setianingsih, Sutoyo, & Purwanto (2014) mengatakan bahwa bimbingan kelompok adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara berkelompok, yang mana konselor memberikan informasi-informasi dan mengarahkan kegiatan diskusi agar anggota kelompok menjadi lebih sosial dalam mencapai tujuan bersama.

#### 2) Bimbingan Klasikal

Dalam Farozin (2012) menurut Geltner dan Clark (2005) bimbingan klasikal adalah salah satu bimbingan yang penting diberikan kepada siswa atau konseli. Layanan bimbingan klasikal adalah cara yang efektif dalam mengidentifikasi siswa yang membutuhkan perhatian lebih.

#### 3) Pengelolaan Media Informasi

Dalam Mutaqin, Wagimin, & Tadjri (2017) menurut Prayitno (2012) pengelolaan media informasi adalah salah satu layanan bimbingan dan konseling yang bertujuan agar siswa atau konseli dapat menerima dan memahami berbagai macam informasi melalui media cetak maupun elektronik secara langsung atau pun tidak langsung.

#### 4) *Need Assesment*

Dalam Wahidah, Cuntini, & Fatimah (2019) *Assesment* adalah salah satu kegiatan pengukuran. Dalam bidang bimbingan dan konseling *assesment* berarti kegiatan mengukur proses berjalannya bimbingan dan konseling yang harus



dilakukan oleh seorang konselor sebelum, selama dan sesudah proses bimbingan dan konseling berlangsung.

b. Layanan Responsif

Dalam Purwaningrum (2018) layanan responsif adalah proses pemberian bantuan kepada konseli yang sedang menghadapi masalah dan memerlukan bantuan (Depdiknas, 2007). Layanan ini bertujuan untuk membantu konseli dalam memenuhi kebutuhannya yang dirasakan saat ini dan membantu konseli yang dipandang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas perkembangannya (Yusuf, 2012).

c. Layanan perencanaan individual

Menurut Yusuf (2012) layanan perencanaan individual merupakan layanan bantuan yang diberikan kepada konseli agar mampu membuat dan melaksanakan perencanaan masa depannya dengan berdasarkan pemahaman tentang kelemahan dan kelebihan dirinya. Tujuan dari layanan perencanaan individual untuk membantu individu membuat dan mengimplementasikan rencana pendidikan, karir, dan pengembangan sosial pribadinya.

d. Dukungan sistem

Dukungan sistem merupakan layanan yang di dalamnya mengatur tata kerja, infrastruktur, dan pengembangan kemampuan profesional konselor secara berkelanjutan. Tujuan dari dukungan sistem yaitu untuk memelihara, memantapkan, dan meningkatkan program bimbingan dan konseling secara universal melalui pengembangan profesional dan hubungan masyarakat (Yusuf, 2012).

2. Konseling Cyber

Dalam Bastomi (2019) menjelaskan bahwa dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi untuk berinteraksi antara konselor dengan konseli tidak hanya terjadi secara langsung atau *face to face* akan tetapi, bisa juga terjadi

secara *online* melalui internet dalam bentuk “konseling cyber”. Oleh sebab itu, konselor perlu untuk beradaptasi dan mempersiapkan diri dalam penguasaan teknologi informasi dan komunikasi dalam melaksanakan layanan bimbingan dan konseling. Menurut Corey (2013) dalam Fadhilah (2021) menjelaskan bahwa layanan konseling cyber adalah proses bantuan yang dilakukan oleh konselor kepada konseli. Sejalan dengan pendapat diatas, menurut Bloom (2004) dalam Bastomi (2019) layanan konseling cyber merupakan layanan konseling yang bersifat virtual atau online melalui bantuan koneksi internet.

Menurut Bastomi (2019) konseling cyber dibagi menjadi dua sifat yaitu interaktif dan non interaktif. Non interaktif adalah situs yang berisi informasi dan narasumber self help atau pertolongan secara mandiri, sedangkan yang sifatnya interaktif yaitu layanan konseling yang dilakukan secara langsung seperti bentuk chat dan video conference (Prasetiawan, 2016).

### 3. WhatsApp

#### a. Pengertian aplikasi *WhatsApp*

Dalam Rahartri (2019) media sosial adalah sebuah layanan informasi berbasis internet yang bertujuan untuk membangun relasi dengan semua orang. Dalam hal ini karakteristik utama dari media sosial adalah setiap pengguna membangun jaringan pertemanan, baik terhadap pengguna yang sudah di kenalnya maupun membentuk suatu jaringan pertemanan yang baru. Pada era teknologi sekarang ini sebagian dari masyarakat menjadi ketergantungan terhadap media sosial. Dengan berbagai jenis media sosial yang ada dapat memudahkan masyarakat sebagai pengguna internet untuk melakukan interaksi dan berkomunikasi serta dapat digunakan sebagai tempat diskusi untuk menunjang pendidikan yaitu aplikasi *WhatsApp* (Astika, 2017).

Dalam Rahartri (2019) mengemukakan bahwa WhatsApp merupakan aplikasi berbasis internet yang mengalami perkembangan secara pesat. Aplikasi WhatsApp ini memiliki potensi yang dapat dimanfaatkan sebagai media komunikasi antar individu, karena hal ini sangat memudahkan penggunaannya untuk berinteraksi dan berkomunikasi tanpa menghabiskan biaya yang cukup besar (Pranajaya & Hendra Wicaksono, 2017).

b. Manfaat *WhatsApp* bagi Siswa

Dalam hal ini *WhatsApp* bagi siswa mempunyai manfaat yang sangat penting. Sejalan dengan Barhomi (2015) yang menjelaskan bahwa manfaat yang diberikan oleh *Group WhatsApp Messenger* merupakan sarana pembelajaran dan diskusi yang efektif. Apabila dilihat dari fitur-fitur yang ditampilkan dalam aplikasi *WhatsApp* terdapat fitur *Group WhatsApp Messenger* yang dapat digunakan untuk media belajar dan pemberian layanan bimbingan dan konseling, yaitu :

- 1) *Group WhatsApp Messenger* dengan lengkap menyediakan fasilitas untuk diskusi pembelajaran, pemberian layanan bimbingan konseling, dan bisa juga untuk sharing antara guru dengan siswa.
- 2) *Group WhatsApp Messenger* adalah fitur yang memudahkan dan dapat digunakan untuk berbagi komentar, gambar, teks, video, suara, dan dokumen.
- 3) Memudahkan pengguna untuk menyebarkan informasi atau pengumuman dan bisa juga untuk mempublikasikan suatu karya, pamflet pendidikan, informasi tentang seminar, dan untuk berbagi ilmu.

Dengan demikian, aplikasi *WhatsApp* sangat mudah digunakan, selain dengan biaya yang murah, *WhatsApp* juga dapat digunakan untuk berkomunikasi tatap muka langsung dengan melalui panggilan video call atau pun panggilan suara. Sehingga

pengguna tidak perlu mengirim pesan dan telpon dengan menggunakan pulsa. Tidak hanya itu, WhatsApp juga memiliki banyak fitur yang bisa kita gunakan dengan baik. Disebutkan juga diatas, bahwa dengan adanya WhatsApp dapat memudahkan kita mengirimkan berbagai jenis file, gambar, pesan, video, kontak, dan lokasi dimana kita berada.

c. Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi *WhatsApp*

Menurut Bhagaskara, dkk (2021) mengemukakan bahwa kelebihan dan kekurangan dari aplikasi *WhatsApp*. Adapun kekurangannya yaitu keterbatasan pertemuan tatap muka secara langsung, siswa kesulitan untuk fokus terhadap materi pembelajaran disebabkan oleh faktor lingkungan sekitarnya yang kurang kondusif, terbatasnya paket internet siswa ketika proses pembelajaran berlangsung dan aplikasi *whatsapp* tidak mampu mengirimkan file yang berukuran besar.

Terlepas dari kekurangan tersebut, aplikasi *WhatsApp* ini dapat menguntungkan bagi penggunanya karena lebih memudahkan dan murah. Sehingga hal ini *WhatsApp* menjadi salah satu aplikasi yang cukup efisien digunakan sebagai media berkomunikasi. Adapun terdapat kelebihan dari aplikasi *WhatsApp* yaitu dapat digunakan dengan mudah, cepat, praktis, dapat diakses dengan melalui *smartphone*, dan memiliki berbagai jenis fitur yang dapat digunakan untuk melakukan berkomunikasi. Salah satu fitur *WhatsApp* yaitu *Group WhatsApp Messenger* yang memudahkan guru dan siswa untuk melakukan diskusi mengenai pembelajaran, *sharing* layanan bimbingan dan konseling serta berdiskusi untuk memecahkan suatu masalah.



#### 4. Konsep Remaja

##### a. Pengertian Remaja

Remaja merupakan seseorang yang menginjak usia belasan tahun. Pada masa remaja, manusia tidak dapat disebut sudah dewasa atau pun anak-anak. Remaja adalah masa peralihan manusia dari anak-anak menuju dewasa (Prihatiningsih, 2017). Menurut Sarwono (2019:72) mengemukakan bahwa masa remaja dikenal dengan sebutan masa yang penuh kesukaran. Masa peralihan atau masa transisi menyebabkan individu yang bersangkutan harus berhadapan dengan situasi yang membingungkan, di satu sisi masih anak-anak, tetapi di sisi lain sudah menunjukkan tingkah laku seperti orang dewasa. Menurut Sarwono (2019:76) terdapat beberapa tahapan perkembangan masa remaja yang dikemukakan oleh *“the American School Counselor Association”* (ASCA) sebagai berikut :

1. Masa remaja awal, yaitu sekitar usia 12-14 tahun
2. Masa remaja tengah, yaitu sekitar usia 15-16 tahun
3. Masa remaja akhir, yaitu sekitar usia 17-19 tahun

Dari tahapan tersebut, sesuai dengan judul penelitian yang mana mengambil sampel informannya yaitu siswa SMA kelas 11 yang sedang berada di fase/tahapan masa remaja tengah. Dengan demikian, dapat dikaitkan bahwa siswa menurut Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 (dalam Harahap, 2016: 141) tentang Sisdiknas yang terdapat dalam BAB I pasal 1 poin keempat, siswa adalah anggota masyarakat yang memiliki keinginan untuk mengembangkan potensi dan kemampuan dirinya melalui kegiatan belajar yang tersedia pada jenjang, jalur, dan jenis pendidikan tertentu.

## G. Metodologi Penelitian

### 1. Pendekatan dan Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian pendekatan kualitatif. Menurut Nugrahani (2014) pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian yang memahami suatu kondisi dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara mendalam mengenai konteks yang alami (*natural setting*). Menurut Lincoln & Guba (dalam Sutopo, 2006 dan Nugrahani, 2014) pendekatan kualitatif lahir atas dasar pandangan yang berbeda tentang perspektif yang bersifat penting, kemudian akan menjadikannya dasar untuk memilih istilah khusus untuk membedakan asas tertentu dari asas yang lain. Sejalan dengan pendapat diatas, menurut Bogdan & Taylor (1975:5) (dalam Nugrahani, 2014) mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif diartikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau berupa lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Pendekatan kualitatif ini sering dikaitkan dengan metode kualitatif deskriptif. Menurut Nugrahani (2014) metode deskriptif memusatkan pada kegiatan ontologis/mempelajari wujud yang ada. Data-data yang dikumpulkan yaitu berupa kata-kata atau kalimat yang mempunyai makna dan mampu timbulnya pemahaman yang lebih nyata. Dalam metode deskriptif peneliti memfokuskan catatan dengan deskripsi kalimat yang lengkap dan mendalam dengan menggambarkan situasi yang sebenarnya untuk mendukung penyajian data.

### 2. Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian ini secara teoretis diharapkan dapat memberikan sumbangan atau kontribusi dalam pengembangan teori konseptual dan organisasional, khususnya di lembaga sekolah. Dalam hal ini bertujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan

kemajuan teknologi di dunia pendidikan khususnya di bidang Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah Atas.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu bagi guru bimbingan dan konseling agar dapat meningkatkan proses layanan bimbingan konseling dengan baik. Selain itu, dapat memberikan semangat dan motivasi bagi siswa dalam mengikuti kegiatan belajar secara daring. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan baru atau bagi peneliti tentang layanan media informasi bimbingan konseling bagi siswa dalam penggunaan aplikasi whatsapp.

### 3. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian merupakan tempat dimana penelitian tersebut dilaksanakan. Tempat penelitian ini adalah tahap yang penting dalam suatu penelitian khususnya dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini bertempat di SMAN 1 Luragung Kuningan yang berada di Jl. Raya Ki Gedeng Luragung Kuningan dengan kode pos 45581 tepat di Desa Cirahayu, Kecamatan Luragung, Kabupaten Kuningan.

Penelitian ini juga dilakukan sesuai dengan ketersediaan antara informan dan peneliti. Adapun waktu pelaksanaan penyusunan proposal ini dilakukan pada bulan Maret 2022 sampai dengan selesai. Sementara untuk waktu pelaksanaan penelitian itu dilaksanakan pada bulan Desember 2022 sampai dengan selesai.

### 4. Unit Analisis

Unit analisis adalah salah satu komponen dari penelitian kualitatif. Unit analisis yaitu satuan tertentu yang diibaratkan sebagai subjek penelitian (Nurdin & Hartati, 2019). Unit analisis merupakan suatu hal yang memfokuskan pada penelitian yang berupa individu, kelompok, tempat, benda dan tentunya yang berkaitan dengan fokus penelitian ini. Dalam hal ini, unit analisis menjadi acuan dalam melakukan penelitian, karena dalam suatu penelitian unit analisis ini sangat diperlukan oleh peneliti. Dengan demikian, unit analisis dapat

diartikan bahwa subjek dalam penelitian ini yang akan diteliti kasusnya oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, unit analisis bertujuan untuk memberikan acuan terhadap suatu hal yang akan diteliti dan untuk memberikan fokus pada permasalahan yang akan dikaji serta untuk membuat batasan agar fokus penelitian ini tidak menyimpang. Dengan demikian, unit analisis yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini yaitu penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai layanan media informasi. Dalam penggunaan aplikasi WhatsApp ini menjadi salah satu aplikasi yang dapat digunakan sebagai layanan media informasi bimbingan dan konseling. Sehingga hal ini guru BK berinisiatif untuk memanfaatkan aplikasi WhatsApp yang dapat membantu dalam memberikan materi pembelajaran atau layanan informasi terhadap siswa kelas 11 secara daring/online.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Lincoln & Guba (1985) (dalam Salim, 2012) teknik pengumpulan data kualitatif merupakan teknik pengumpulan yang dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk mengambil data yang sesuai dengan tata cara penelitian, sehingga peneliti akan memperoleh data yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

##### a. Wawancara

Dalam penelitian ini teknik wawancara dianggap sangat penting dalam sebuah penelitian. Menurut Moleong (2007:186), wawancara adalah percakapan dengan maksud menggali informasi tertentu, yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, pewawancara diibaratkan sebagai orang yang mengajukan pertanyaan dan narasumber diibaratkan sebagai orang yang menjawab pertanyaan tersebut. Wawancara ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan



melengkapi data yang akurat dari sumber data yang sesuai dengan penelitian tersebut. Dengan demikian, dalam penelitian ini peneliti berusaha untuk mewawancarai 8 orang atau subjek penelitian, yang terdiri dari 1 Kepala Sekolah/Wakasek, 2 orang guru BK, dan 5 orang siswa kelas 11. Menurut Rahmadi (2011) teknik wawancara terdapat jenis-jenis wawancara yang dapat dilakukan dalam penelitian, sebagai berikut:

1) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur merupakan teknik wawancara dengan menggunakan beberapa pertanyaan (pedoman wawancara) yang telah disediakan oleh peneliti terlebih dahulu.

2) Wawancara Tak Terstruktur

Wawancara tak terstruktur merupakan teknik wawancara dengan tidak menggunakan pedoman wawancara (pertanyaan), melainkan hanya dengan percakapan bebas dan tetap berusaha fokus pada tujuan penelitian.

3) Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam (*in-depth Interview*) merupakan jenis wawancara yang tidak terstruktur dan dilakukan secara berulang-ulang serta membutuhkan waktu yang lama dengan informan.

4) Wawancara Berbingkai

Wawancara berbingkai merupakan jenis wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan membingkai arah pembicaraan dengan tujuan agar wawancara yang dilakukan tidak menyimpang dari topik penelitian.

b. Observasi

Observasi berasal dari bahasa latin yang berarti memperhatikan dan mengikuti dalam arti mengamati dengan teliti dan sistematis sasaran perilaku yang akan diteliti. Observasi bertujuan untuk melengkapi, menyajikan gambaran realistik yang

terjadi pada subjek penelitian. Menurut Adler & Adler (1987) (dalam Hasanah, 2016) mengemukakan bahwa observasi adalah salah satu dasar fundamental dari keseluruhan metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, khususnya mengenai ilmu sosial dan perilaku manusia. Dalam Rachmawati (2017) teknik observasi terdiri dari jenis-jenis observasi yang dapat dilakukan dalam penelitian, sebagai berikut:

#### 1) Observasi Partisipan

Menurut Tedlock (1991) dalam Rachmawati (2017) mengatakan bahwa observasi partisipan yaitu seorang peneliti melakukan pengamatan secara langsung dan ikut berpartisipasi aktif dalam lokasi penelitian yang mana subjek peneliti bekerja didalamnya. Dalam observasi partisipan, peneliti melakukan pengamatan yang menjadi alat utama untuk mengumpulkan data penelitian, sehingga dalam hal ini partisipan mempunyai peran yang sangat penting untuk membantu peneliti dalam memahami perbedaan budaya yang ada di lokasi penelitian.

#### 2) Observasi Non Partisipan

Observasi Non Partisipan yaitu peneliti dalam melakukan pengamatannya tidak ikut berpartisipasi dalam lokasi penelitiannya. Misalnya penelitian dilakukan dengan melalui rangkaian slide, foto, dan film.

#### 3) Observasi Sistematis

Observasi sistematis adalah observasi yang dilakukan dengan menentukan penelitian secara sistematis atau tersusun. Dengan kata lain, ruang lingkup observasinya dibatasi sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan.

#### 4) Observasi Non Sistematis

Observasi Non Sistematis adalah observasi yang dilakukan dengan tanpa mempersiapkan bahan-bahan penelitian dan tanpa

membatasi ruang lingkup penelitian yang akan diamati (Hartati & Nurdin, 2019).

c. Dokumentasi

Dalam penelitian ini juga terdapat teknik dokumentasi yang bertujuan untuk melengkapi data dalam penelitian. Selain teknik wawancara dan observasi, teknik dokumentasi juga dapat memudahkan peneliti dalam memperoleh data informasi baik melalui fakta maupun arsip foto, catatan, surat, jurnal, dan lain sebagainya.

## H. Teknik Penentuan Informan

Sumber informasi atau subjek penelitian adalah pihak-pihak yang terlibat dalam suatu penelitian dan dijadikan sebagai sampel atau subjek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

1. Data primer

Menurut Sugiyono (2013) (dalam Regina, dkk 2018) mengemukakan bahwa sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti. Data primer ini dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung yang di dapat dari sumber pertama pada penelitian yang dilakukan. Dalam hal ini peneliti untuk mendapat data penelitian itu dengan menggunakan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para informan mengenai topik permasalahan yang dijadikan sebagai data primer. Dalam penentuan sumber informan, teknik sampling yang digunakan oleh peneliti yaitu *purposive sampling*. Menurut Nugrahani (2014:102) menjelaskan bahwa teknik *purposive sampling* ini dipandang lebih mampu untuk mengumpulkan kelengkapan data di dalam menghadapi realitas yang tidak tunggal. Oleh karena itu, peneliti lebih memilih menggunakan *purposive sampling* karena pemilihan sampel diarahkan pada sumber data

yang mempunyai informasi penting dan berkaitan dengan topik permasalahan yang akan diteliti.

Dengan demikian, dalam hal ini data primer dalam penelitian didapatkan secara langsung oleh peneliti dengan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap subjek penelitian yaitu Kepala Sekolah atau wakasek, guru bk atau konselor sekolah, dan siswa SMAN Luragung kelas 11. Jadi, dalam penelitian ini peneliti mengambil 1 informan kunci yaitu kepala sekolah/wakasek, 2 informan utama yaitu guru BK dan 5 informan tambahan yaitu siswa kelas 11 untuk diwawancarai dengan beberapa pertanyaan yang telah disediakan oleh peneliti. Adapun pertimbangan atau kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepala sekolah sebagai pemimpin sekolah yang mana mempunyai jabatan tertinggi di sekolah, guru BK sebagai guru yang bertugas memberikan layanan bimbingan dan konseling kepada siswa, serta siswa sebagai informan tambahan yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

## 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data dalam suatu penelitian yang di dapat peneliti secara tidak langsung dengan melalui perantara lain atau data yang didapat dari hasil catatan pihak lain. Dalam hal ini, data sekunder dapat berupa catatan, bukti ataupun dokumentasi yang telah disusun oleh peneliti dalam arsip atau data dokumenter. Sumber data sekunder merupakan sumber data pendukung yang mempunyai data akurat dengan objek penelitian yang didapat melalui referensi buku, jurnal/artikel, dan juga dokumentasi. Sumber data sekunder merupakan sumber data yang digunakan untuk mendukung data primer tersebut yaitu dengan melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, koran, majalah dan artikel tertulis yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti oleh seorang peneliti. Dengan demikian, data sekunder merupakan data



yang telah ada. Data sekunder ini biasanya terdapat dalam suatu lembaga dan tempat yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

## **I. Teknik Analisis Data**

Menurut Bogdan dan Taylor (1975; dalam Nugrahani, 2014) menjelaskan bahwa analisis data merupakan proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh hasil wawancara, catatan observasi, dan dokumentasi. Analisis data merupakan suatu proses pengecekan, pemilihan atau pengelompokan data yang telah diperoleh dari hasil observasi. Jadi, analisis data merupakan suatu proses untuk mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola sehingga hal ini dapat ditemukan temuan-temuan yang berkaitan dengan data penelitian tersebut. Analisis data menurut Miles dan Huberman (1992) (dalam Sugiyono, 2016) terbagi menjadi tiga bagian yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

### **a. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada pengabstrakan, penyederhanaan, dan transformasi data yang timbul dari catatan observasi. Dalam hal ini reduksi data adalah bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan serta membuang hal yang tidak perlu dengan berbagai cara sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan dari hasil penelitian tersebut.

### **b. Penyajian Data**

Dalam penelitian ini, setelah melakukan kegiatan reduksi data, langkah selanjutnya yaitu dengan penyajian data. Menurut Rasyad (2002:15) penyajian data ini dilakukan untuk menyajikan data, menganalisis suatu permasalahan agar masalah tersebut mudah untuk diselesaikan. Jadi, dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dengan berbagai bentuk seperti bagan, uraian singkat yang bersifat naratif, dan hubungan antar kategori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Setelah melakukan reduksi data, langkah selanjutnya yaitu dengan menarik sebuah kesimpulan dari suatu penelitian yang telah dilakukan. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah inti dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang menggambarkan temuan-temuan dan pendapat terakhir yang berupa uraian secara ilmiah.

**J. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan dalam memahami penelitian yang akan dilakukan, oleh karena itu penulis menyusunnya menjadi lima bab yang terdiri dari beberapa sub-bab, adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

**BAB I :** Berisi Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan, kerangka teori, metodologi penelitian, tempat dan waktu penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

**BAB II :** Berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini, secara garis besar teori yang akan dibahas yaitu mengenai bimbingan dan konseling, penggunaan whatsapp, dan konsep remaja.

**BAB III :** Berisi profil lembaga atau gambaran objektif mengenai lokasi penelitian.

**BAB IV :** Berisi hasil penelitian untuk menjawab dari pertanyaan penelitian yaitu tentang penggunaan aplikasi whatsapp sebagai layanan media informasi bimbingan dan konseling, tanggapan siswa kelas 11 terhadap pemberian layanan informasi menggunakan whatsapp, serta dampak dari penggunaan aplikasi whatsapp bagi siswa kelas 11.

**BAB V :** Berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.