

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Individu mengenal beberapa fase yang dilalui dari setiap perkembangan. Sejak fase kanak – kanak sampai berumur tua. Pada umumnya semakin tinggi kehidupan semakin kurang dibutuhkan bantuan dari orang lain, namun tidak berarti bahwa mulai fase dewasa awal ke atas bantuan itu tidak akan pernah diperlukan dalam menghadapi tugas yang berasal dari suatu sumber diluar subjek sendiri.<sup>1</sup> Penyelesaian semua tugas berarti dapat mengambil wujud tantangan yang dihadapi dalam mengambil bentuk kesulitan, kesulitan ini terjadi bila orang menjadi sadar bahwa dia menghadapi suatu tantangan atau kesulitan.<sup>2</sup>

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong kemajuan semua bidang kehidupan, termasuk kemajuan bidang teknologi dan informasi, yang telah membuka kesempatan bagi manusia untuk akses terhadap informasi global yang mengakibatkan terjadinya dunia tanpa batas (*borderless world*).<sup>3</sup> Perkembangan IPTEK hadir pada masa globalisasi yang telah diprioritaskan adanya peran dari internet.

Kemajuan teknologi dan informasi yang terjadi di dunia tanpa batas, gerakan dunia yang mencapai perkembangan pada sebagian besar belahan dunia, sangat berbeda dengan kondisi zaman dahulu, kemajuan IPTEK belum seperti

---

<sup>1</sup> Winkle. 2007. *Bimbingan dan Konseling di Institut Pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi, 25.

<sup>2</sup> *Ibid*, 26.

<sup>3</sup> Suryadi Ace, Idris Ecep. 2010. *Kesetaraan Gender*. Genesindo. Bandung, 3.

sekarang, sehingga permasalahan konseling dianggap kurang serius saat layanan berlangsung melalui internet belum dianggap penting. Penulis meninjau kesenjangan yang terjadi dikalangan remaja berdampak pada gejala emosional yang dipengaruhi peran serta teknologi yang sudah berkembang pesat.

Seringkali permasalahan - permasalahan yang dihadapi remaja berawal dari dunia *online*. Teknologi informasi juga dapat secara sosial mengisolasi yang telah menyebabkan masalah sosial baru khususnya dikalangan anak-anak dan remaja (Csiernik,2006). Konseling sebagai suatu profesi di Indonesia merupakan *import* dari negara – negara Barat, sehingga metodenya diwarnai oleh nilai – nilai barat, hal tersebut belum tentu cocok dengan nilai - nilai yang ada di Indonesia.<sup>4</sup> Pendekatan konseling yang digunakan hendaknya mempertimbangkan nilai – nilai budaya klien. Potensi yang dimiliki klien dapat dijadikan modal dasar untuk dikembangkan, sedangkan kelemahan – kelemahannya perlu diidentifikasi agar dapat diberikan perlakuan yang sesuai.<sup>5</sup>

Kondisi individu saat ini seakan tidak memiliki waktu untuk datang ke ruang konseling, mereka disibukan dengan permasalahan kerjanya, yang pada akhirnya menyampingkan masalah pribadinya.<sup>6</sup> Sebagian individu akan menolak dengan suatu bimbingan karena merasa terganggu dan kurang adanya kebebasan, ketidaknyamanan tersebut membuat sebagian individu mencari strategi penolakan. Penolakan tidak dapat disertakan dengan adanya kata – kata atau pernyataan ketidaksukaan melalui sikap dan tindakan yang melanggar aturan, norma, serta nilai – nilai yang berlaku.

---

<sup>4</sup> Saam Zulfan. 2014. *Psikologi Konseling*. Jakarta: Rajawali Perss, 119.

<sup>5</sup> *Ibid*, 120.

<sup>6</sup> Hartono, Soedarmaji Boy. 2012. *Psikologi Konseling*. Jakarta: Kencana, 174.

Pernyataan tersebut memberikan dukungan dari pihak terkait seperti melibatkan keluarga, guru/dosen, teman dan lingkungan setempat untuk meminimalisir sebuah penolakan. Mahasiswa PBK yang kurang paham dengan proses pemberian *cybercounseling* justru menempatkan dosen PBK sebagai teman, karena dianggap bahwa dosen PBK di kampus saat pemberian bantuan melalui media internet merasa lebih akrab, merasa tidak ada batas aturan antara mahasiswa dengan dosen. Anggapan mahasiswa yang keliru ini menjadi hambatan sebagai proses kelangsungan konseling individual melalui penggunaan *cybercounseling* antara mahasiswa dan dosen.

Penggunaan layanan berbasis teknologi, bukan merupakan bagian dari program yang diberikan dari lembaga kampus di UNU, akan tetapi berdasarkan inisiatif dari dosen PBK yang memiliki keahlian pada bidang konseling, Pelayanan konseling ditujukan untuk memecahkan masalah dan kalau bisa mencegah timbulnya masalah, namun kesibukan klien dan konselor sendiri terkadang malah menambah masalah melalui mediator teknologi informasi masalah tersebut akan dapat diminimalisir. Kelebihan yang didapat dari pelayanan konseling melalui teknologi informasi diantaranya, mudah diakses tanpa biaya transportasi, tidak ada batas 'ruang' dan 'waktu'. Selain itu, klien lebih terbuka karena bersifat pribadi. Pelayanan konseling pun lebih terpusat. Sedangkan kelemahan dari penggunaan teknologi informasi, diantaranya penyediaan sarana yang tidak murah, keseriusan klien dalam konseling tidak dapat dipastikan, informasi yang diterima konselor terbatas, pengabaian faktor-faktor emosi, dan memungkinkan untuk timbulnya jarak antara klien dan konselor baik secara fisik

maupun psikis. Kode etik yang berlaku dalam profesi bimbingan dan konseling harus diperhatikan oleh konselor supaya tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Layanan bimbingan dan konseling dengan menggunakan teknologi komputer khususnya internet atau *E-Counseling*. Konseling melalui *e-mail* sering disebut dengan *email therapy*, *online therapy*, *cyber counseling*, atau *e-counseling*. *Email counseling* merupakan proses terapeutik. Istilah *e-counseling* meskipun sebelumnya istilah ini ada yang menyebutnya dengan istilah *cybercounseling* (virtual konseling). Situs konseling *online* secara khusus memanfaatkan berbagai media *online* lain yang bisa digunakan untuk penyelenggaraan konseling *online* seperti jejaringan sosial misalnya *facebook*, *twitter*, *my space*, *email*. Situasi globalisasi membuat kehidupan semakin kompetitif dan membuka peluang bagi manusia untuk mencapai status dan tingkat kehidupan yang lebih baik.

Penulis tertarik dengan beberapa fenomena yang terjadi di kampus berkaitan dengan paradigma mahasiswa terhadap dosen bimbingan dan konseling, terlebih ketika proses layanan diberlakukan melalui penggunaan *cybercounseling* berupa *sms*, *telephone*, *facebook*, *email* dan sebagainya. Penelitian ini akan melibatkan dosen, dan mahasiswa.

Penggunaan layanan yang diberikan dosen PBK kepada mahasiswa, dalam melangsungkan sistem perkuliahan yang dijadikan sebagai bagian dari konseling individual fokus pada permasalahan yang dialami klien. Peneliti melangsungkan pra penelitian dimulai pada tanggal 20 Januari 2017, survei lapangan di BAAK

UNU tepatnya bersama kepala BAAK sebagai salah satu responden berlangsungnya penelitian di kampus UNU Cirebon.<sup>7</sup> Observasi di kampus sejak perkuliahan aktif pada tanggal 6 Februari 2017.<sup>8</sup> Observasi pra penelitian dilakukan untuk mengetahui kondisi lingkungan yang ada di kelas mahasiswa PBK UNU pada hari senin 6 Februari – 15 Maret 2017, pra penelitian berlangsung di kampus UNU Cirebon. Wawancara pra penelitian pada tanggal 3 Maret 2017.<sup>9</sup> Wawancara dosen BK.<sup>10</sup> Observasi Mahasiswa BK.<sup>11</sup> Wawancara bersama mahasiswa BK semester 2.<sup>12</sup>

Oleh karena itu pendekatan konseling yang digunakan hendaknya mempertimbangkan nilai – nilai budaya klien, sehingga konseling yang diberikan betul – betul mendasar, mengenang dan cocok. Dengan demikian potensi – potensi yang dimiliki klien dapat dijadikan modal dasar untuk dikembangkan, sedangkan kelemahan – kelemahannya perlu diidentifikasi agar dapat diberikan perlakuan yang sesuai.<sup>13</sup>

Negara Indonesia sendiri tidak ada informasi pasti tentang kapan awalnya muncul istilah *e-counseling*, meskipun sebelumnya istilah ini ada yang menyebutnya dengan istilah *cybercounseling*, virtual konseling dan sebagainya. Namun secara khusus Ifdil (2009) memperkenalkan istilah Pelayanan *E-counseling* di Indonesia. Istilah ini merangkaikan kata pelayanan dan kata *e-*

---

<sup>7</sup> Wawancara Saepuloh Aep. Kepala BAAK UNU Cirebon. Tanggal 20 Januari 2017.

<sup>8</sup> Wawancara mahasiswa PBK UNU. Martin semester 2. Tanggal 6 Februari 2017. Pukul 09.00.wib – 10.00 wib.

<sup>9</sup> Wawancara wark 1. Mintarsih. 3 Maret 2017. Jum'at pukul 10.45 – 11.15

<sup>10</sup> Wawancara dosen BK. Asep, 3 Maret 2017. Jum'at, pukul 11.20- 11.45.

<sup>11</sup> Observasi mahasiswa BK Matkul Psikologi Pendidikan. BK. UNU R.210

<sup>12</sup> Wawancara. Endah. 6 maret 2017. Pukul 09.45 – 10.45.

<sup>13</sup> Hartono, Soedarmaji Boy. 2012. *Psikologi Konseling*. Jakarta: Kencana, 120.

*counseling*. Pelayanan *e-counseling* tidak hanya terbatas pada penyelenggaraan konseling (istilah yang paling populer disebut sebagai konseling individual), namun diperluas menjadi penyelenggaraan BK secara keseluruhan dengan bantuan teknologi. Tidak hanya *online* konseling melalui internet namun juga semua aspek pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi lainnya dalam penyelenggaraan BK.

Konseling *online* secara khusus memanfaatkan berbagai media online lain, yang bisa digunakan untuk penyelenggaraan konseling *online* seperti jejaring sosial misalnya *facebook*, *twitter*, *my space*, *email*, dan beberapa program aplikasi untuk *chatting* (*instant messaging*) seperti *skype*, *messenger*, *google talk*, *window live messenger*, bahkan penggunaan *thelephone* dan *handphone* serta media khusus *teleconference* lainnya.

Para ahli psikologi dan pendidikan menekankan bahwa, penyelesaian masalah di lembaga pendidikan terhadap kaum remaja yang masih sebagai pelajar akan menciptakan kesempatan yang luas, untuk mendampingi mereka agar perkembangan kepribadian menjadi optimal, namun untuk pelayanan bimbingan para mahasiswa sampai sekarang ada pada urutan ke dua, dampak negatif bagi mahasiswa sendiri, dan pada gilirannya pada bangsa. Disamping itu pada tahun terakhir ini banyak gejala yang kuat menunjukkan bahwa, banyak diantara para mahasiswa yang belum menyelesaikan masa remajanya secara optimal, terlebih

bagi mahasiswa tingkat awal belum memahami tahap perkembangan secara optimal.<sup>14</sup>

Upaya mengembangkan optimalisasi mahasiswa perlu adanya bimbingan melalui pendidikan sebagai usaha sadar untuk menumbuhkembangkan potensi Sumber Daya Manusia (SDM) melalui kegiatan pembelajaran. Kegiatan pembelajaran tersebut diselenggarakan pada semua jenjang pendidikan. Menurut Undang – Undang Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional, tenaga pendidik yang tugas utamanya mengajar adalah guru untuk jenjang pendidikan dasar dan menengah, sedangkan dosen untuk jenjang pendidikan tinggi. Disebut sebagai profesi pada bidangnya, tenaga pendidik sangat memerlukan aneka ragam pengetahuan psikologi yang memadai, dalam arti sesuai dengan tuntutan zaman serta kemajuan sains dan teknologi.<sup>15</sup>

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, merupakan perwujudan terjadinya perubahan kearah budaya positif yang dimiliki oleh manusia. Hal ini disadari pada sebuah keyakinan bahwa, setiap hasil dari daya yang dimiliki manusia, baik cipta, rasa, karsa dan karya yang dikatakan sebagai sebuah budaya dalam wujud teknologi yang akan meningkatkan produktifitas kerja manusia. Dikatakan demikian karena, teknologi tercipta untuk mempermudah serta meningkatkan efektifitas kerja manusia, sehingga manusia menjadi lebih produktif dalam bekerja. Teknologi juga dapat dikatakan sebagai hasil budaya manusia, karena merupakan hasil dari gagasan manusia yang akhirnya melahirkan sebuah karya dan dapat menunjang kehidupan manusia.

---

<sup>14</sup>Winkel. 2007. *Bimbingan dan Konseling di Institut Pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi, 2-3.

<sup>15</sup>Syah Muhibbin. 2001. *Psikologi Belajar*. Jakarta. Logos Wacana Ilmu, 1.

Pelaksanaan konseling saat ini mengalami perubahan yang sangat berarti untuk tahap perkembangan yang dipengaruhi oleh IPTEK, sehingga terjadi pergeseran nilai yang dimiliki masyarakat yang memungkinkan penggunaan layanan berbasis teknologi komputer. Kata komputer berasal dari bahasa Inggris *to compute* yang berarti menghitung. Sedangkan *computer* berarti alat penghitung. Kemudian kata *computer* tersebut diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi komputer.

Berdasarkan sifat-sifat yang dimilikinya, komputer dapat didefinisikan sebagai “peralatan elektronik yang bekerja dan integrative berdasarkan program, dapat menerima masukan berupa data, mengolah dalam memori, dan menampilkan hasil berupa informasi “. <sup>16</sup> Kondisi individu saat ini seakan tidak memiliki waktu untuk datang ke ruang konseling, mereka disibukan dengan permasalahan kerjanya, yang pada akhirnya menyampingkan masalah pribadinya. <sup>17</sup>

Perkembangan IPTEK dalam tatanan kehidupan abad 21 sebagai era globalisasi, ditopang dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih. Dengan teknologi (terutama teknologi informasi), umat manusia benar – benar menjadi satu, nampaknya tidak ada lagi sudut – sudut wilayah bumi yang tersekat dan terisolasi berkat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi itu. Kini manusia tidak lagi berbicara jarak antara suatu negara dengan negara

---

<sup>16</sup> Daryanto, 2004. *Keterampilan Dasar Pengoperasian Komputer*, (Bandung: Yrama Widya), 11-12.

<sup>17</sup> Hartono, Soedarmaji Boy. 2012. *Psikologi Konseling*. Jakarta: Kencana, 174.



lainnya yang dihitung dalam satuan hari atau jam melainkan dalam hitungan detik karena *cybernet* dan *cybernation*.<sup>18</sup>

Indikator yang menunjukkan terjadinya perkembangan teknologi diantaranya adalah sains yang telah kehilangan otoritas sebagai sumber kebenaran.<sup>19</sup> Tercermin dalam sejumlah analisis yang berhasil menunjukkan bahwa, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pada hakikatnya diorientasikan untuk menciptakan peradaban modern yang menjanjikan berbagai kemajuan dan kemudahan, pada tataran aplikasi, mampu menghadirkan wajah kemanusiaan.<sup>20</sup> Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong kemajuan semua bidang kehidupan, termasuk kemajuan dalam bidang teknologi dan informasi, yang telah membukakan kesempatan bagi manusia untuk akses terhadap informasi global, yang mengakibatkan terjadinya dunia tanpa batas (*borderless world*).<sup>21</sup> Perkembangan IPTEK hadir pada masa globalisasi yang telah diprioritaskan adanya peran dari internet.

Internet adalah sesuatu yang mengagumkan kata seorang anak laki - laki berusia 15 tahun yang dikutip dalam *Teenager Life online*, sebuah penelitian yang dilakukan oleh *Pew Internet* dan *American Life Project*, internet merupakan penemuan yang mengagumkan.<sup>22</sup> Internet telah menjadi bagian terpenting dari kehidupan anak muda, sulit dipercaya bahwa *world wide web* (WWW) yang

---

<sup>18</sup> Suherman Uman. 2007. *Manajemen Bimbingan Dan Konseling*. Jakarta: Madani production, 5.

<sup>19</sup> Haeder Nashir, *Agama dan Krisis kemanusiaan modern*, 11 lihat pula Erich Fromm, *Revolution Of Hope*, 3.

<sup>20</sup> Gumiandarai Septi.2010. *Hubungan Dialek Antara Tasawuf Psikologi modern*. Yogyakarta, 1.

<sup>21</sup> Suryadi Ace, Idris Ecep. 2010. *Kesetaraan Gender*. Genesindo: Bandung, 3.

<sup>22</sup> Herbnandez .C. Roger. 2007. Bandung: *Remaja & Media*, 33.

bersama dengan *email*, menempati ranking teratas sebagai fitur internet paling populer yang baru berusia belasan tahun. Internet lahir pada tahun 1969 sebuah sistem yang didanai pemerintah Amerika Serikat disebut Arpanet.<sup>23</sup>

Dengan kemajuan teknologi dan informasi yang terjadi di dunia tanpa batas, gerakan dunia yang mencapai perkembangan pada sebagian besar belahan dunia sangat berbeda dengan kondisi jaman dahulu, kemajuan IPTEK belum seperti sekarang, sehingga permasalahan konseling dianggap kurang serius, saat layanan berlangsung melalui internet menjadi permasalahan yang belum dianggap penting. Penulis meninjau kesenjangan yang terjadi dikalangan remaja berdampak pada gejala emosional, dipengaruhi peran serta teknologi yang sudah berkembang pesat. Pada tahun 2002, 93% remaja mengatakan kepada Gallup bahwa mereka menggunakan internet dan 86% mengatakan mereka memiliki komputer dirumah.

Gallup mengatakan remaja menghabiskan waktu untuk melakukan *online* 38%, mereka mengatakan menghabiskan waktu antara satu hingga lima jam *online* setiap minggu, 16% mengatakan menghabiskan lima hingga sepuluh jam online, dan 7% mengatakan 7 jam, diujung jari mereka terletak sebuah informasi yang mudah diakses dan cara – cara untuk berkomunikasi 96% remaja dalam segi selanjutnya mengatakan bahwa menggunakan internet untuk *email* / mencari informasi, 87% mengatakan mereka mengobrol dengan teman – teman menggunakan layanan pesan *instant messaging sevice*.<sup>24</sup>

Perubahan zaman pada sekarang ini, secara tidak langsung menuntut masyarakat untuk menghadapi berbagai tantangan dinamika globalisasi yang

---

<sup>23</sup> *Ibid*, 34.

<sup>24</sup> *Ibid*, 35.

semakin maju. Dinamika globalisasi telah banyak memberikan berbagai manfaat, seperti terbukanya peluang-peluang baru dan meningkatkan kesejahteraan bagi manusia. Namun pengaruh dinamika globalisasi juga memberikan kerugian bagi manusia terutama manusia yang tidak siap dalam menghadapi tantangan globalisasi seperti munculnya berbagai masalah.

Meliputi adanya masalah keamanan manusia, meningkatnya kemiskinan, memperburuk ekonomi, memarginalkan manusia, dan munculnya berbagai masalah hubungan dengan kemanusiaan. Oleh karena itu, untuk mencapai manfaat yang optimal dari globalisasi yaitu dengan teknologi informasi. Didalam era globalisasi atau era informasi terjadi berbagai pertukaran informasi yang cepat tanpa batasan ruang dan waktu. Ini dapat menjadi peluang bagi profesi bimbingan dan konseling. Profesi bimbingan harus memberikan respons secara proaktif dalam menghadapi tantangan dan peluang tersebut, melalui layanan profesional sehingga mampu membantu individu dalam beradaptasi dengan tuntutan global.

Bimbingan dan konseling sebagai bagian integral pendidikan juga tak luput dari sentuhan - sentuhan teknologi dalam pelaksanaannya. Dengan ditegaskannya peranan bimbingan dan konseling dalam sistem pendidikan nasional melalui UU No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional serta penegasan profesi bimbingan dan konseling dalam tatanan pendidikan formal (Abkin, 2008) seharusnya menjadi rujukan utama para konselor.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup>Konselor tenaga pendidik sebagaimana disebutkan dalam UU No. 20 Tahun 2003 yang bertugas memberikan layanan bimbingan dan konseling terhadap peserta didik.

Metode optimalisasi sebagai peranan teknologi dalam setiap layanan yang diberikan, baik itu secara klasikal, kelompok maupun dengan format individual. Sehingga proses pelayanan bimbingan dan konseling yang diharapkan bisa memandirikan klien dapat tercapai secara optimal, melalui alat bantu maupun layanan-layanan yang berbasis penggunaan teknologi informasi. Apa dan bagaimana sebenarnya peranan teknologi serta sejauh mana manfaatnya dalam bimbingan dan konseling baik bagi konselor maupun peserta didik, akan dibahas dalam penelitian ini.

Pelayanan konseling ditujukan untuk memecahkan masalah akan tetapi lebih diutamakan mencegah timbulnya masalah, namun kesibukan klien dan konselor sendiri terkadang malah menambah masalah melalui mediator teknologi informasi masalah tersebut akan dapat diminimalisir. Kelebihan yang didapat dari pelayanan konseling melalui teknologi informasi diantaranya, mudah diakses tanpa biaya transportasi, tidak ada batas 'ruang' dan 'waktu'. Selain itu, klien lebih terbuka karena bersifat pribadi. Terdapat beberapa kelemahan pada proses layanan konseling terpusat pada klien.

Sedangkan kelemahan dari penggunaan teknologi informasi, diantaranya penyediaan sarana yang tidak murah, keseriusan klien dalam konseling tidak dapat dipastikan, informasi yang diterima konselor terbatas, pengabaian faktor-faktor emosi, dan memungkinkan untuk timbulnya jarak antara klien dan konselor baik secara fisik maupun psikis. Kode etik yang berlaku dalam profesi bimbingan dan konseling harus diperhatikan oleh konselor supaya tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Layanan bimbingan dan konseling dengan menggunakan teknologi komputer khususnya internet atau *E-Counseling*. Konseling melalui *e-mail* sering disebut dengan *email therapy*, *online therapy*, *cybercounseling*, atau *e-counseling*. *Email counseling* merupakan proses terapeutik.

Istilah *e-counseling* meskipun sebelumnya istilah ini ada yang menyebutnya dengan istilah *cybercounseling*, virtual konseling. situs Konseling *Online* secara khusus memanfaatkan berbagai media *online* lain yang bisa digunakan untuk penyelenggaraan konseling *online* seperti jejaringan sosial misalnya *facebook*, *twitter*, *my space*, *email*. Situasi globalisasi membuat kehidupan semakin kompetitif dan membuka peluang bagi manusia untuk mencapai status dan tingkat kehidupan yang lebih baik.

Kenyataan di lapangan sering terjadi kekeliruan dalam memandang layanan konseling sebagai upaya optimalisasi tahap perkembangan, masih banyak para pendidik yang memandang layanan konseling hanya mengisi waktu luang tanpa ada manfaat bagi konseli. Kenyataan demikian membatasi sebuah pemikiran mahasiswa untuk melibatkan dalam aktivitas akademik di kampus. Faktanya mahasiswa masih tetap berstatus sebagai peserta didik, karena di usia lulus SMA yang masih berada dimasa transisi yaitu pada proses remaja akhir menuju dewasa awal munculnya permasalahan tahap demi tahap.

Akibat dari adanya kurang pendekatan dan teknik yang digunakan dalam pemberian layanan, artinya kurang tepat pemberian layanan tersebut sehingga terjadi beberapa permasalahan, yang menyebabkan peserta didik takut dengan guru/dosen BK masih terjadi, karena kesulitan yang secara signifikan terkait

dengan peran serta guru/dosen BK di lembaga pendidikan. Diungkap oleh salah satu mahasiswa PBK semester 2.<sup>26</sup>

Setiap manusia memiliki kepribadian berbeda – beda untuk menjadi konselor, tidak hanya diperlukan orang yang cerdas pemikirannya, tetapi perlu didukung oleh sifat efektif yang dibutuhkan dalam melaksanakan praktik BK. Contohnya, seorang konselor memiliki pemikiran yang sangat cerdas dan inovatif, namun disisi lain bersikap kaku dan sangat meremehkan orang lain. Hal ini sangat berpengaruh dalam melaksanakan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan konseling. Konseli akan merasa enggan untuk berkomunikasi dengan konselor yang berkepribadian kaku dan meremehkan orang lain walaupun sejatinya dirinya sangat pintar.<sup>27</sup>

Individu bersifat dinamis melalui sifat dasarnya menjadikan implikasi terpenting bahwa komponen terbesar pada diri individu kembali mengenal adanya sebuah keyakinan dan kepercayaan pada apa yang menjadi pokok naluri. Sifat alamiah dasar yang menjadi landasan individu mampu berubah dan bertindak berdasarkan akal, logika yang dihendaki. Terjadi konsepsi dari seseorang mampu berfikir dan menyusun jalan pikirannya melalui pengertian didalam pemikirannya sebagai konsep.<sup>28</sup>

Komponen tersebut bukan menjadi faktor utama untuk menunjang kedinamisan. Melalui adanya bimbingan yang bersifat berkesinambungan, individu mampu dikendalikan dengan berbagai aturan. Sebagian individu akan

---

<sup>26</sup> Ade. 2017. Wawancara mahasiswa PBK UNU semester 2. Januari, Pkl. 11.00 Wib.

<sup>27</sup> Suhesti E. Endang. 2012. *Bagaimana konselor sekolah bersikap*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta, 31.

<sup>28</sup> Sou'eb Jeosop. 2001. *Logika*. Al Husna Zikra. Jakarta, 19.

menolak dengan suatu bimbingan karena merasa terganggu dan kurang adanya kebebasan, ketidaknyamanan tersebut membuat sebagian individu mencari strategi penolakan.

Penolakan tidak dapat disertakan dengan adanya kata – kata atau pernyataan ketidaksukaan, tergambar adanya sikap dan tindakan yang melanggar aturan, norma serta nilai. Melalui pernyataan tersebut, memberikan dukungan dari pihak terkait seperti melibatkan keluarga, guru/dosen, teman dan lingkungan setempat untuk meminimalisir sebuah penolakan.

Memberikan nasehat dan pengarahan kepada individu yang bermasalah, bukan berarti proses tersebut disebut konseling, karena tidak setiap individu mampu melangsungkan konseling, yang berhak melakukan konseling hanyalah ahli profesi atau konselor atau psikolog berdasarkan keahliannya. Kemajuan berpikir dan kesadaran manusia akan diri dan dunianya, telah mendorong terjadinya globalisasi. Situasi globalisasi membuat kehidupan semakin kompetitif dan membuka peluang bagi manusia untuk mencapai status dan tingkat kehidupan yang lebih baik.

Dampak positif dari kondisi global telah mendorong manusia untuk terus berfikir, meningkatkan kemampuan dan tingkat kehidupan yang lebih baik, sedangkan dampak negatif dari globalisasi diantaranya, keresahan hidup dikalangan masyarakat yang semakin meningkat karena banyaknya konflik, adanya kecenderungan pelanggaran disiplin, adanya ambisi kelompok yang dapat menimbulkan konflik, dan pelarian dari masalah melalui jalan pintas yang bersifat sementara, seperti penggunaan obat-obat terlarang. Untuk menangkal dan

mengatasi masalah itu perlu disiapkan insan dan sumber daya manusia yang harmonis lahir bathin, sehat jasmani dan rohani, bermoral, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi secara profesional, serta dinamis dan kreatif.

Sebuah pemikiran dari konselor masih banyak dipraktikkan kurang profesional, entah itu dari sumber daya manusia ataupun dari sistem yang kurang mendukung. Dari sumber daya manusia bisa meliputi tentang kurangnya pengetahuan bimbingan dan konseling. Sehingga pemberian tugas dan kebijaksanaan lembaga pendidikan masih menyudutkan peran konselor.<sup>29</sup>

Mahasiswa PBK yang kurang paham dengan proses pemberian *cybercounseling*, justru menempatkan dosen BK sebagai teman. Karena dianggap bahwa dosen PBK di kampus saat pemberian bantuan melalui media internet merasa lebih akrab, merasa tidak ada batas aturan antara mahasiswa dengan dosen. Anggapan mahasiswa yang keliru ini menjadi hambatan dalam proses kelangsungan konseling individual dalam penggunaan *cybercounseling* antara mahasiswa dan dosen.

Pemberian layanan bagi mahasiswa cenderung untuk mahasiswa yang bermasalah, malas, titip absen, dan keterlambatan pada masa perkuliahan berlangsung, hal demikian memberikan pandangan bahwa dosen BK hanya sebatas pendidik yang memberikan ilmu pengetahuan tanpa ada bimbingan yang sudah ditetapkan dalam administrasi BK, yaitu sebagai bagian dari proses pemberian bantuan kepada klien disebut bimbingan, apabila mahasiswa punya masalah dikategorikan sebagai konseling individual, namun masih sering terjadi

---

<sup>29</sup> Suhesti. E. Endang. 2012. *Bagaimana konselor sekolah bersikap*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta, 1.



persepsi negatif di lembaga pendidikan, khususnya di perguruan tinggi menganggap bahwa mahasiswa tidak perlu lagi untuk mendapatkan bimbingan konseling atau konseling individual karena dianggap sudah dewasa. Inilah yang menjadi bagian integral untuk di jelaskan secara utuh.

Fenomena yang dialami mahasiswa ketika proses studi, sering terjadi kesenjangan antara mahasiswa satu dengan mahasiswa yang lain. Terjadinya kecemburuan sosial seperti halnya ketua kelas (kosma) sebagai penanggung jawab pada kelas tersebut, permasalahan yang muncul kosma dekat dengan para dosen pengampu matakuliah sehingga terjadi kesenjangan antara mahasiswa satu dengan mahasiswa lain. Hal ini terjadi sebab kedekatan kosma dengan dosen – dosen menjadikan mahasiswa lain terisolir atau kurang dikenal oleh dosen. Akibatnya berdampak pada nilai matakuliah. Mahasiswa yang dikenal dosen akan memperoleh nilai tinggi atau sangat baik dibanding mahasiswa yang kurang populer. Ketidakstabilan kondisi demikian menjadikan suasana kelas kurang kondusif dalam perkuliahan.

Berkomunikasi dengan dosen di kampus menjadi kebutuhan bagi setiap mahasiswa yang perlu di bimbing. Faktanya sebagian besar mahasiswa yang mendapat bimbingan melalui komunikasi secara efektif dan efisien, belum semuanya memperoleh layanan secara optimal, sehingga terjadinya konflik akademik. Penelitian *cybercounseling* berlanjut apa yang terjadi dilapangan, supaya membuka paradigma dosen dan mahasiswa untuk memulai pemberian layanan bagi seluruh mahasiswa PBK melalui *cybercounseling*.

Dengan demikian, diharapkan mahasiswa mampu menciptakan komunikasi dengan melalui layanan berbasis teknologi (*cybercounseling*), layanan tersebut akan berlangsung kepada mahasiswa tanpa harus memiliki masalah atau tidak memiliki masalah. Bahkan komunikasi berlangsung dengan dosen ketika ada tugas ataupun tidak ada tugas tetap terjalin secara komunikatif. Dengan harapan terwujudnya komunikasi secara efektif dan efisien, juga mampu mengoptimalkan potensi mahasiswa melalui layanan individual berbasis teknologi, serta memberikan wawasan kepada PTN/PTS bahwa konseling tidak hanya berlaku untuk siswa di sekolah tetapi untuk mahasiswa, serta masyarakat luas.

Realita dilapangan, belum semua pihak lembaga pendidikan di perguruan tinggi mengetahui aturan yang jelas tentang tugas seorang dosen BK, masih banyak kekeliruan dari para dosen, hal ini tanpa disadari sudah menjadi kebiasaan, menyebabkan layanan bimbingan dan konseling tidak maksimal, meliputi adanya pemberian tugas melalui via *sms*, *bbm*, *WA*, *email*, *facebook* atau pengiriman tugas melalui *email*, dan *facebook*. Bahkan bimbingan skripsi melalui *WA* tanpa ada tatap muka antara dosen dan mahasiswa. Permasalahan yang belum disadari akan kegunaan dan etika dalam pemberian layanan konseling individual berbasis teknologi.

Penulis tertarik dengan beberapa fenomena yang terjadi di kampus, berkaitan pada paradigma mahasiswa terhadap dosen bimbingan dan konseling, terlebih ketika proses layanan diberlakukan melalui penggunaan *cybercounseling*, berupa *sms*, *telephone*, *facebook*, *email* dan sebagainya. Pemanfaatan kecanggihan teknologi yang mampu memberikan layanan konseling secara efektif ternyata

belum dapat diterima seutuhnya oleh dosen BK di kampus. Alasannya apabila dosen BK menggunakan jenis layanan tersebut kurang tepat. Penulis akan memaparkan gejala yang terjadi dikalangan mahasiswa, berkaitan dengan respon yang terjadi di lingkungan kampus, karena pihak yang terkait belum memahami apa yang menjadi kebutuhan dalam proses konseling individual melalui *cybercounseling*.

Penelitian ini akan melibatkan mahasiswa, dosen PBK, pimpinan kampus yang terkait dengan kepegawaian di PBK UNU. Dukungan dari pihak kampus dalam merespon penggunaan layanan yang diberikan dosen PBK kepada mahasiswa, dalam melangsungkan sistem perkuliahan yang dijadikan sebagai bagian dari konseling individual.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat rumuskan menjadi:

### 1. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah penelitian dan pembahasan ini fokus pada penjelasan meliputi:

#### a. Wilayah Kajian

Masalah yang tercakup dalam judul tesis ini dikategorisasikan ke dalam wilayah kajian Psikologi Pendidikan Islam .

#### b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang relevan dalam penelitian ini, sejalan dengan topik pembahasan, yaitu pendekatan berfokus pada kajian studi tentang

penggunaan *cybercounseling* untuk layanan konseling individual melalui pemanfaatan teknologi berbasis internet. .

Penelitian ini lebih mengedepankan bagian teoritik, bersumber dari beberapa responden meliputi, mahasiswa BK, dosen BK dan salah satu pimpinan kampus.

### c. Jenis masalah

Jenis masalah pada penelitian ini adalah kurang adanya pemahaman antara mahasiswa dengan dosen, dalam proses penggunaan *cybercounseling* untuk konseling individual di PBK UNU Cirebon.

Ketidakhahaman ini perlu dibuktikan dan dijelaskan supaya tergambar jelas kreativitas dan inovasi terbaru dalam penggunaan konseling di era teknologi.

### 2. Batasan masalah

Masalah ini dibatasi sebagai salah satu hal yang penting dalam suatu penelitian, dibagian ini dituangkan dengan fokus pada permasalahan penggunaan *cybercounseling* untuk konseling individual. Fokus kajian yang menjadi konsentrasi adalah menjelaskan komponen ruang lingkup dalam penggunaan *cybercounseling*, untuk layanan konseling individual bersama mahasiswa program studi bimbingan dan konseling UNU Cirebon.

### 3. Pertanyaan Peneliti

- 1) . Bagaimana penggunaan *cybercounseling* untuk mahasiswa PBK UNU?
- 2) . Apakah *cybercounseling* dapat dimanfaatkan untuk konseling individual sebagai salah satu layanan konseling ?

- 3) . Mengapa konseling individual dapat digunakan melalui *cybercounseling* oleh mahasiswa dan dosen PBK di UNU Cirebon ?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

- a). Untuk menjelaskan bagaimana pentingnya konseling berbasis teknologi.
- b). Untuk menjelaskan bagaimana penggunaan *cybercounseling*.
- c). Untuk menggambarkan bagaimana penggunaan teknologi dalam konseling individual oleh mahasiswa PBK UNU.

#### 2. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat mempunyai kegunaan yaitu:

- a). Secara Teoritis

Penulis berharap penelitian ini mempunyai kegunaan secara teoritis yaitu :

- 1). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya Psikologi Pendidikan Islam.
- 2). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan berpikir penulis, dan diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

- b). Secara Praktis

Penulis berharap penelitian ini mempunyai kegunaan secara praktis, yaitu memberikan sumbangsih pemikiran dan informasi kepada para akademisi.

#### **D. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran pada penelitian ini memaparkan adanya penggunaan konseling individual melalui layanan berbasis teknologi, dengan menggunakan beberapa teori dalam konseling, yang menjadi acuan keseimbangan untuk menerapkan pendekatan yang sesuai dengan permasalahan yang dialami klien, melalui beberapa pendekatan tersebut, konselor berupaya membantu meningkatkan kesadaran dalam diri klien.

Keberhasilan konseling dapat terwujud dari munculnya kesadaran dalam diri klien sendiri, tanpa ada unsur paksaan. Keputusan yang diambil oleh klien adalah hak bagi klien sendiri, terlihat bahwa konselor tidak memiliki kuasa dalam memutuskan segala permasalahan yang dihadapi oleh klien. Konseling modern (*cybercounseling*) dan konseling tradisional merupakan acuan untuk layanan konseling.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah penulisan dan pemaparan kajian dalam tesis ini, perlu adanya sistematika pembahasan, secara substantif disusun menjadi lima bab dan masing – masing bab terdiri dari beberapa sub, antara lain:

Bab pertama mencakup pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sub bagian akhir adalah sistematika penulisan.

Bab kedua mengkaji tentang penggunaan *cybercounseling* untuk konseling individual bersama mahasiswa PBK UNU Cirebon. .

Bab ketiga berisikan tentang metodologi penelitian, terdapat beberapa bagian dalam metode penelitian diantaranya langkah – langkah penelitian, penggunaan *cybercounseling* untuk layanan konseling individual di PBK UNU Cirebon.

Bab ke empat membahas hasil penelitian yang diperoleh di PBK UNU Cirebon, berupa hasil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dilengkapi dengan lampiran. Sebagai bukti fisik terealisasinya penelitian.

Bab ke lima berupa penutup dari setiap bab yang sudah dipaparkan diatas, berisi kesimpulan penelitian, dan saran untuk membangun kualitas bagi peneliti maupun pembaca serta bagi penulisan selanjutnya. Bagian akhir terdiri dari daftar pustaka dan lampiran sebagai pelengkap data yang dibutuhkan dalam tesis.