

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi merupakan hasil perkembangan kebudayaan manusia yang semakin pesat. Kemajuan globalisasi berlaku secara universal dan menembus berbagai sendi kehidupan manusia menyebabkan terjadinya persaingan berbagai bangsa untuk meraih keunggulan dan pengaruh bangsa-bangsa lainnya. Sebagai konsekuensi logis era persaingan global tersebut, maka peluang untuk menjadi pemenang hanya akan didapatkan oleh negara atau bangsa-bangsa yang memiliki keunggulan dalam menghadapi berbagai tantangan hidup.

Peluang untuk menjawab tantangan tersebut semakin terbuka lebar apabila keunggulan yang dimiliki oleh suatu bangsa atau negara memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh karena itu, setiap bangsa perlu melakukan upaya-upaya yang serius untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya agar dapat bersaing dengan bangsa lainnya sehingga dapat menjawab dan menghadapi berbagai tantangan yang ada.

Di Indonesia upaya-upaya untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki keunggulan kompetitif dapat dilihat dalam Undang-undang RI No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab II, Pasal 3, yang berbunyi sebagai berikut:

Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa bertujuan untuk berkembangnya peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Sekolah merupakan institusi sebagai penjabaran undang-undang di atas untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki keunggulan kompetitif yang akan menjadi generasi penerus bangsa. Hal ini dapat dipahami karena sekolah mempunyai tujuan dan perencanaan yang jelas, dengan adanya kurikulum, metode, media pendidikan dan lain-lain. Di sekolah, siswa dituntut untuk menguasai berbagai kemampuan atau kompetensi, baik yang berhubungan dengan mata pelajaran, maupun yang berhubungan dengan pengembangan diri pribadi, dan sosial. Agar siswa dapat mencapai perkembangan yang optimal, diperlukan layanan yang optimal pula dari setiap unsur pendidikan di sekolah (Supriatna, 2009: 1).

Dengan mengacu pada Undang-undang RI No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab II, Pasal 3, sekolah sebagai salah satu pelaksana penjabaran Undang-undang tersebut, maka peran dan tanggung jawab guru sebagai komponen sekolah sangat menentukan keberhasilan mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki keunggulan kompetitif yang akan menjadi generasi penerus bangsa. Pencapaian tujuan pendidikan akan efektif jika ada kerjasama yang harmonis antara tiga unsur pokok dalam pendidikan yakni;

leadership, kurikulum dan layanan bantuan terhadap siswa (bimbingan dan konseling). Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan layanan Bimbingan dan Konseling dalam usaha memberikan arahan dan petunjuk kepada siswa dalam menentukan karier di masa mendatang. Tanpa petunjuk dan arahan dari guru bimbingan dan konseling siswa tidak akan mendapatkan gambaran tentang masa depannya yang disesuaikan dengan bakat, potensi dan kemampuan yang dimiliki.

Perkembangan teknologi adalah salah satu bagian dari megatrend dunia yang mentransformasi kehidupan manusia, dengan bagian yang lainnya yaitu: 1) masyarakat industri menuju masyarakat informasi (*industrial society to information society*); 2) teknologi yang dipaksakan menuju teknologi tingkat tinggi (*forced technology to high technology/ high touch*); 3) ekonomi nasional menuju ekonomi dunia (*national economy to world economy*); 4) jangka pendek menuju jangka panjang (*short term to long term*); 5) sentralisasi menuju desentralisasi (*centralization to decentralization*); 6) bantuan melalui lembaga menuju bantuan melalui diri sendiri (*institutional help to self-help*); 7) demokrasi representatif menuju demokrasi partisipatif (*representative democracy to participatory democracy*); 8) hirarki menuju jaringan (*hierarchies to networking*); 9) utara menuju selatan (*north to south*); dan 10) satu atau dua pilihan menuju berbagai pilihan (*either/ or to multiple option*).

Dalam konteks global, bimbingan konseling telah mengalami perkembangan dalam berbagai aspek dan dimensinya sebagai reaksi adaptasi terhadap berbagai perkembangan dan tuntutan global. Globalisasi ditandai dengan perubahan yang berlangsung dengan cepat terutama didorong oleh

kepesatan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Penyempitan ruang, penyempitan waktu, dan hilangnya batas-batas memuat hubungan antarmanusia sebelum menjadi lebih dalam, lebih intensif, dan lebih segera dibandingkan dengan masa sebelumnya. Kondisi itu mendorong perkembangan konseling dengan trend tertentu dalam konsep, operasi, dan profesi. Beberapa kecenderungan konseling antara lain: *cyber counseling*, *multicultural counseling*.

Hal di atas sesuai dengan pendapat Kenneth B. Hoyt dan Pat Nellor Wickwire (2001) yang menyatakan bahwa “era layanan informasi pengetahuan mencerminkan berbagai perubahan yang saling terkait dalam aspek sosial, ekonomi, pemerintahan, karir, pendidikan, pekerjaan, dan sistem hidup lainnya”.

Dengan demikian konseli dapat memperoleh informasi dalam lingkup yang luas dari berbagai sumber melalui *cyber space* atau ruang maya dengan menggunakan komputer atau internet.

Bimbingan dan Konseling melalui internet lebih dikenal dengan *cybercounseling* atau konseling maya atau dikenal dengan berbagai istilah yaitu *e-mail*, *therapy*, *online therapy*, *webcounseling* atau disebut juga elektronik counseling. *Cybercounseling* merupakan suatu paradigma baru dalam konseling yang dilakukan dengan menggunakan internet.

Lahirnya *cybercounseling/e-counseling* menempatkan profesi bimbingan dan konseling ke dalam layanan yang langsung bebas dan terbuka. Hal ini sesuai dengan pendapat Sunaryo Kartadinata, (2001: 2) yang mengungkapkan bahwa :

Tantangan yang muncul dari posisi semacam itu ialah dihadapkannya layanan bimbingan dan konseling ke dalam diversifikasi kebutuhan bimbingan dan konseling yang semakin lebar, target populasi layanan semakin luas dan bervariasi, tujuan konseling semakin berorientasi pada

perkembangan dalam konteks atau sistem untuk jangka panjang, strategi intervensi akan banyak bernuansa teknologi, dan lingkup layanan menjadi semakin luas dan beragam.

Kegiatan bimbingan dan konseling yang efektif dan efisien diperharuhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut di antaranya kemampuan (*skill*) konselor profesional, fasilitas yang memadai, teknik yang tepat dalam menangani kasus dan interaksi antara konselor dengan *konseli*. Selanjutnya Gerald Corey (1995 : 38) menyatakan bahwa :

Keterampilan konselor yang efektif adalah mereka mampu menggunakan gaya konseling yang luas yang sesuai dengan sistem nilai dari kelompok minoritas yang berbeda; dapat memodifikasi dan mengadaptasi pendekatan konvensional pada konseling dan psikoterapi untuk bisa mengakomodasi perbedaan-perbedaan kultural; mampu menyampaikan dan menerima pesan baik verbal maupun non verbal secara akurat dan sesuai; mampu melakukan intervensi “di luar dinas” apabila perlu dengan berasumsi pada peranan sebagai konsultan dan agen perubahan.

Layanan bimbingan dan konseling yang diselenggarakan di sekolah maupun di luar sekolah pada saat ini tidak hanya dilakukan secara *face to face* saja tetapi seiring pesatnya perkembangan teknologi semakin membuka peluang kepada konselor untuk melaksanakan layanan bimbingan dan konseling secara profesional. Tujuan utama konseling hakekatnya membantu setiap *konseli* dalam memecahkan masalah yang dihadapinya. Indikator yang dapat digunakan dalam mengukur efektivitas layanan konseling adanya perubahan perilaku, kesehatan mental yang positif, pemecahan masalah, keefektifan personal, dan pengambilan keputusan (Moh. Surya, 1988:98-102).

Adapun layanan konseling secara tidak langsung antara lain dapat dilakukan melalui media telepon, surat, SMS, radio, dan internet. Salah satu layanan komunikasi melalui internet adalah *e-mail* atau *electronic-mail* yang

memiliki kelebihan dalam pengiriman pesan secara cepat dan efisien, selain itu mampu menyertakan file pada *e-mail* yang dikirimkan, sebagai attachment lampiran. Ini berarti yang dikirimkan oleh *e-mail* bukan hanya tulisan, tetapi bisa juga suara, gambar, bahkan gambar bergerak.

Fenomena maraknya perkembangan dunia internet dengan berbagai dampaknya sampai kepada layanan *e-counseling* sangatlah menarik untuk dikaji lebih lanjut. Mengingat semakin meluasnya layanan bimbingan dan konseling.

American Counseling Association (ACA) dan *National Board for Certified Counselor* (NBCC) memimpikan peningkatan teknologi dalam konseling yang dapat menyerap populasi secara umum dan area yang lebih luas. *Cybercounseling* atau *webcounseling* atau *e-counseling* adalah jawaban dari impian itu (Bloom, 1997; Lee, 1998; Bloom & Walz, 2004:20). *Webcounseling* semakin menantang para praktisi bimbingan dan konseling untuk terus mengikuti perkembangan informasi melalui internet. Sasaran layanan pun dapat beragam kasus dari berbagai jenis jenjang pendidikan. *Webcounseling* dapat melampaui batas-batas geografis sebagai hambatan dalam pembelajaran.

Konsultasi *online* bukan merupakan psikoterapi (Yulianti, 2004:58). Tetapi sesungguhnya mempunyai peran yang sama seperti terapi itu sendiri. Banyak pertanyaan untuk membandingkan antara konseling *online* dengan konseling konvensional. Isu-isu yang berkaitan di antaranya menyangkut efektivitas, etika, hubungan antara konseli dan konselor serta komunikasi nonverbal dalam mikro bimbingan dan konseling.

Tidak semua orang bisa atau menyenangi menjalin hubungan tanpa bertemu langsung. Bagi orang seperti ini diperlukan kerja keras. Perbedaan itu bukan untuk dipermasalahkan, tetapi harus disingkapi. Itu sudah menjadi suatu yang alami untuk menyelidiki inovasi terbaru.

Berdasarkan penelitian (Hughes, 1999; Kraut dkk., 1998; Sanders, Field, Diego, & Kaplan, 2000; Weitzman, 20001; Young & Rogers, 1998), remaja yang sering menggunakan Internet kemungkinan akan merasa tertekan atau terasing secara sosial. Banyak remaja malah akan mencari *treatment* untuk masalah kesehatan psikis seperti depresi dan kecemasan dan kemungkinan punya niat bunuh diri.

Dunia *cyber* yang diwadahi *website* bukan merupakan kebutuhan lagi, melainkan sudah menjadi sebuah tuntutan. Penggunaan internet dalam jasa pemberian bantuan ditunjukkan dengan survei terhadap 83 situs yang menyediakan jenis layanan konseling online, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut (Keller & Goodman, 2004:140).

Tabel 1.1
Penggunaan Situs dalam Layanan Konseling

Jenis Media yang digunakan	Jumlah	Prosentase (%)
<i>E-mail based</i>	65	78
<i>Text-chat</i>	47	57
<i>Telephone</i>	39	47
<i>Video-Conference</i>	10	12
<i>Group Text-chat</i>	7	8
<i>Online Assessment Materials</i>	7	8
<i>Snail Mail Services</i>	5	6
<i>Bulletin Boards</i>	4	5
<i>Online Audio-Conferecing</i>	2	2
<i>Online Journaling</i>	1	1

Berdasarkan pada tabel 1.1, *e-mail based* dapat dijadikan sebagai sebuah alternatif sekaligus sebagai tantangan bagi konselor yang ingin meningkatkan kompetensinya di bidang teknologi. Selain itu media ini juga dapat dimanfaatkan di tengah kesibukan antara konselor dan konseli.

Sementara itu Adi Onggoboyo (2004) menunjukkan bahwa 27,48 % dari 211 *weblog* berisi mengenai curhat pribadi, 21,23 % adalah renungan atau refleksi, dan ide-ide pemikiran 14,69 %. Hal ini juga dikuatkan dengan survey yang dilakukan Oktave.or.id yang mendapatkan 52,46 % dari 122 blogger memilih menulis untuk curhat atau *diary* (Manungkarjono, 2005).

Mengikuti perkembangan abad 21, konselor dituntut untuk memiliki kesiapan menghadapi layanan bimbingan dan konseling online. Wilayah geografis tidak lagi menjadi pembatas yang menghambat proses bimbingan dan konseling. Saat ini internet menjadi peluang pengembangan profesionalisme konselor untuk memiliki kesiapan yang lebih diterima dalam diseminasi konseling yang berhubungan dengan informasi umum. (Gutterman , Kirk, 1999; Bloom & Walz, 2004: 20.

Berdasarkan hasil kajian *American Counseling Associations* (ACA) dan *National Board for Certified Counselor* (NBCC) telah dirumuskan kode etik untuk penggunaan layanan bimbingan konseling melalui internet. Walaupun hal ini belum terwujud berstantar internasional. Jenis layanan bimbingan dan konseling *online* bisa berupa *weblog*, *video conference*, *chat-room*, dan *e-mail*. Khusus untuk layanan *e-mail* dapat digunakan sebagai media alternatif bimbingan

dan konseling. Sebagai ukuran semua itu berbentuk tulisan yang perannya disejajarkan dengan konseling lain. (Yulianti, 2004). Bahkan dapat ditegaskan secara prinsipil layanan bimbingan dan konseling *online* bisa dipersamakan dengan layanan di dunia nyata, berdasarkan segi etika, kerahasiaan, dan fungsinya. Akan tetapi masing-masing media *webcounseling* itu, mempunyai kelemahan dan keunggulan. Secara umum kelebihan layanan bimbingan konseling online adalah memberikan manfaat terhadap siswa yang senang menulis dan enggan berhubungan secara langsung dengan guru pembimbing (konselor). Konseling menulis juga bisa meningkatkan kepercayaan terhadap konselor.

Upaya peningkatan kualitas konselor harus dibarengi dengan peningkatan kemampuan siswa dalam membantu menyelesaikan masalahnya sendiri. Salah satunya memilih dan membuat keputusan untuk mencapai tujuan. Hal itu sesuai dengan tujuan bimbingan dan konseling di SMA. Pelaksanaan bimbingan dan konseling di SMA secara resmi sudah lama diterima keberadaannya, namun implementasi dan implikasi bimbingan dan konseling di sekolah-sekolah masih belum sesuai dengan harapan siswa. Kenyataan di atas menunjukkan bahwa layanan bimbingan dan konseling di SMA memerlukan pendekatan-pendekatan yang lebih inovatif dan variatif di dalam merancang program bimbingan dan konseling di sekolah.

Bimbingan dan Konseling di SMA Negeri 3 Bandung salah satu programnya menyelenggarakan layanan konseling melalui *web* bagi konseli yang ingin memecahkan masalahnya tanpa harus bertemu langsung dengan konselor. Karena alasan malu, kesempatan waktu yang terbatas, ruangan yang kurang tepat

untuk berkonsultasi, dan tidak terbuka dalam mengungkapkan masalah yang sebenarnya.

Secara umum posisi konselor berdasarkan Permen No. 39 Tahun 2009, PP 74 pasal 52 Tahun 2008, dan Petunjuk Dirjen PMPTK bahwa tugas guru Bimbingan dan Konseling (1) paling sedikit memenuhi 150 orang siswa (24 jam) dan paling banyak 250 siswa (40 jam) dalam 1 (satu) minggu pada satu atau lebih satuan pendidikan. Dalam sistem pendidikan Indonesia, konselor di sekolah menengah mendapat peran dan posisi/tempat yang jelas. Peran konselor, sebagai salah satu komponen *student support services*, adalah *men-support* perkembangan aspek-aspek pribadi, sosial, karier dan akademik peserta didik, melalui pengembangan menu program bimbingan dan konseling pembantuan kepada peserta didik dalam *individual student planning*, pemberian pelayanan *responsive*, dan pengembangan *system support*. Pada jenjang ini, konselor menjalankan semua fungsi bimbingan dan konseling. Setiap sekolah menengah idealnya diangkat konselor dengan perbandingan 1 : 100. Kenyataan di lapangan seorang konselor dibebani tugas membimbing siswa lebih dari 150 orang. Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan upaya-upaya layanan bimbingan dan konseling berbasis *web*. Maka sejak tahun 2004 muncul kebijakan program sekolah tentang pelayanan administrasi berbasis IT dengan nama Sistem Informasi Sekolah (SISKA). Bimbingan dan konseling sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan tersebut telah melakukan formulasi pelayanan konseling berbasis IT. Tetapi, dalam pelaksanaannya tidak lancar karena masih terdapat kendala-kendala baik teknis maupun non-teknis di lapangan. Sehingga hasilnya

belum optimal. Hal lain juga adanya keterbatasan kemampuan konselor dalam bidang IT yang belum merata. Upaya lain yang dilakukan peneliti mulai tahun 2008 peneliti mengembangkan bentuk pelayanan konsultasi dengan siswa melalui *e-mail* pribadi. Pada tahun 2009 upaya optimalisasi pelayanan konsultasi berbasis IT dimaksimalkan khususnya memperlancar bentuk pelayanan kepada siswa. Hal ini sesuai dengan kebijakan sekolah yang memaksimalkan sarana dan prasarana untuk mendukung pada program sekolah berbasis IT. Tetapi, di sekolah belum bisa dimanfaatkan secara maksimal oleh siswa, terutama adanya hambatan komunikasi antara pihak EDP (*Engineering Development Program*) SMA Negeri 3 tentang jaringan Sistem Informasi Sekolah (SISKA).

Dengan demikian hambatan-hambatan tersebut menjadi sebuah tantangan untuk melaksanakan program bimbingan konseling berbasis *web*. Selain itu sarana yang tersedia di SMA Negeri 3 Bandung mendukung terlaksananya bimbingan konseling berbasis *web* yakni memberikan layanan secara *online* dan dengan menggunakan *e-mail*. Pelayanan ini dapat digunakan dengan mempergunakan fasilitas *hotspot* atau *wi-fi* yang telah disediakan pihak sekolah.

Dari analisis kebutuhan dan hasil penelitian menggambarkan perlunya sebuah layanan bimbingan konseling dengan menggunakan media *web* sebagai alternatif pemberian layanan kepada seluruh siswa. Bimbingan dan Konseling SMA Negeri 3 Bandung juga sering menerima keluhan-keluhan dari pihak orang tua, maupun dari *stakeholder* lainnya seperti anggota masyarakat yang meminta informasi tentang situasi dan kondisi para siswanya. Oleh karena itu

webcounseling sangatlah diperlukan, karena melalui *webcounseling* kendala-kendala di atas dapat diatasi.

Berdasarkan permasalahan dan bahasan yang dikemukakan di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengetahui gambaran lebih lanjut tentang layanan konseling dengan menggunakan *web*. Dalam hal ini peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul : **PENGEMBANGAN MODEL BIMBINGAN DAN KONSELING BERBASIS *WEB* DI SMA NEGERI 3 BANDUNG**

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang, secara umum masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah: “Bagaimanakah model bimbingan dan konseling berbasis *web* bagi siswa SMA Negeri 3 Bandung?” Secara operasional, masalah penelitian ini dijabarkan ke dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran kebutuhan siswa akan layanan bimbingan dan konseling berbasis *web* di SMA Negeri 3 Bandung?
2. Bagaimana gambaran pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling berbasis *web* yang sedang berjalan di SMA Negeri 3 Bandung?
3. Bagaimana kesenjangan antara model faktual dengan model ideal dalam layanan bimbingan dan konseling berbasis *web* di SMA Negeri 3 Bandung?

4. Seperti apakah model layanan bimbingan dan konseling berbasis *web* di SMA Negeri 3 Bandung yang diprediksi cocok dengan kondisi objektif sekolah dan harapan siswa?
5. Bagaimana visibilitas model hipotetik layanan bimbingan dan konseling berbasis *web* di SMA Negeri 3 Bandung menurut pakar Bimbingan Konseling?

C. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk Mengembangkan Model Bimbingan Konseling Berbasis *web* di SMA Negeri 3 Bandung. Untuk mencapai tujuan umum tersebut dapat ditempuh melalui tujuan-tujuan khusus sebagai berikut:

1. Mendapatkan gambaran mengenai kebutuhan siswa akan layanan Bimbingan dan Konseling berbasis *web* di SMA Negeri 3 Bandung.
2. Memperoleh gambaran pelaksanaan yang sedang berjalan tentang layanan Bimbingan dan Konseling berbasis *web* di SMA Negeri 3 Bandung.
3. Memperoleh gambaran adanya kesenjangan antara model faktual dengan model ideal tentang layanan Bimbingan dan Konseling berbasis *web* di SMA Negeri 3 Bandung.
4. Terbentuknya model layanan Bimbingan dan Konseling berbasis *web* di SMA Negeri 3 Bandung yang cocok dengan kondisi objektif sekolah dan harapan siswa.

5. Mendapat gambaran tentang fisibilitas model hipotetik layanan Bimbingan dan Konseling berbasis *web* di SMA Negeri 3 Bandung.

D. Asumsi Penelitian

Penelitian tentang pengembangan model bimbingan dan konseling berbasis *web* ini dilandasi oleh asumsi-asumsi sebagai berikut:

1. Siswa SMAN 3 Bandung telah memiliki kebiasaan berinternet, hal ini merupakan sebuah komoditas yang dapat mendorong kreativitas dan inovasi pendidikan agar dapat diimplementasikan (Hanry, 2009).
2. Bimbingan dan konseling perkembangan di Sekolah Menengah Atas didasarkan pada kebutuhan dan masalah siswa di lapangan, model bimbingan aktual di lapangan, dan model bimbingan yang bersifat pengembangan dan komprehensif (*developmental and comprehensive guidance model*) dari Norman C. Gysbers (1988).
3. Bimbingan dan konseling abad 21 akan sangat diwarnai oleh teknologi canggih yang disebut dengan internet (Lia Yulianti, 2004).
4. *E-mail* konseling merupakan salah satu aplikasi dari *webcounseling* atau konseling berbasis *web*. Hal ini dapat menjadi peluang untuk dikembangkan sebagai media layanan bimbingan dan konseling.

E. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Secara teoritis penelitian ini sangat bermanfaat untuk pengembangan wawasan mengenai model bimbingan dan konseling berbasis *web* di SMA Negeri 3 Bandung. Secara umum, diharapkan adanya perluasan mengenai wawasan *webcounseling*.

2. Praktis

- a. Bagi sekolah memberikan masukan mengenai pengembangan media layanan bimbingan dan konseling
- b. Bagi guru bimbingan dan konseling, menambah wawasan dan keterampilan untuk memakai alternatif layanan konseling pada siswa.
- c. Bagi siswa, memberikan layanan (tempat curhat) yang aman, nyaman dan terjaga privasinya.