

BAB II

KAJIAN TEORI

A. TEKNIK *CYBERCOUNSELING*

1. Penggunaan TI Dalam Bimbingan Dan Konseling

Perkembangan Teknologi Informasi telah berdampak luas dalam berbagai bidang kehidupan. Bidang politik, sosial dan budaya, pendidikan, ekonomi dan bisnis telah mengaplikasikan teknologi informasi dalam memperlancar segala urusan.

Pada bidang pendidikan, pemerintah telah gencar mengaplikasikan teknologi ini sebagai sarana mendekatkan program-program pemerintah dengan masyarakat. Munculnya website depdiknas, e-learning dari universitas-universitas dalam maupun luar negeri, informasi beasiswa dan lain-lain yang secara online dapat diakses oleh masyarakat dimanapun berada sangat berperan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Di tingkat sekolah, adanya kurikulum Teknologi informasi sebagai mata pelajaran wajib di sekolah menengah, diikuti oleh pembangunan Laboratorium Komputer untuk praktek, secara langsung akan membekali siswa-siswa sekolah menengah untuk mengenal, mengerti bahkan terampil menggunakan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Kompetensi ini akan sangat berdampak pada kemampuan siswa untuk memperkaya sumber-sumber belajar dari internet yang tidak mereka dapatkan dari pelajaran di sekolah.

Dampak lain dari perkembangan teknologi informasi adalah munculnya berbagai sistem informasi akademik di setiap sekolah, untuk mempermudah proses manajemen di sekolah. Para siswa terbantu dalam mengakses berbagai informasi baru dari sekolah seperti pendaftaran calon siswa baru, melihat nilai dan perkembangan mutakhir lainnya. Pihak sekolah juga terbantu untuk menyediakan informasi terbaru yang dibutuhkan oleh para guru maupun karyawan yang secara transparan dapat diakses dimanapun secara online.³¹

Bimbingan dan konseling di Indonesia merupakan suatu layanan yang sedang berkembang. Perkembangannya tidak lepas dari dinamika perkembangan masyarakat secara global. Salah satu hal yang ikut berperan dalam mengembangkan kegiatan bimbingan dan konseling di Indonesia adalah perkembangan TI (Teknologi Informasi). Kemajuan TI memberikan kemudahan dalam berbagai hal, misalnya dapat mempermudah proses komunikasi, serta menghemat biaya jika ingin melakukan hubungan dengan orang lain yang jaraknya jauh dengan kita. Karakteristik utama dari TI itu sendiri adalah kemampuan untuk menangkap atau menerima, mengolah, dan mentransfer informasi yang berguna dari satu lokasi ke lokasi lainnya melalui jaringan komunikasi.

Jika dahulu bimbingan dan konseling masih diartikan sebagai hubungan *face to face* ketika seorang konselor menghadapi langsung seorang

³¹ Wahid Suharmawan, *Implikasi Perkembangan Teknologi Informasi Dalam Bimbingan Dan Konseling*, (<http://konselorindonesia.blogspot.com/2011/02/implikasi-perkembangan-teknologi.html>), diakses 15 Juni 2013

atau sekelompok konseli, saat ini dengan kemudahan dan perkembangan TI, konseli dari tempat yang jauh, atau karena kondisi fisiknya tidak memungkinkan bertemu dengan konselor atau anggota kelompok konseling lainnya, dapat berhubungan langsung melalui telepon atau internet. Hal ini mau tidak mau mengubah rumusan konseling tradisional dan menyesuaikan diri dengan perkembangan terakhir, dimana layanan konseling saat ini bisa dikatakan sebagai konseling modern yang berbasis teknologi informasi. Dengan keadaan seperti ini, konseling tidak lagi terikat dengan tempat dan waktu.³²

Teknologi informasi merupakan kebutuhan yang sangat urgen atau sangat penting dalam upaya mendukung layanan BK yang lebih inovatif. Perkembangan TI yang semakin canggih ini secara langsung dapat mendukung proses pemberian layanan BK yang lebih kreatif, menarik dan inovatif. Layanan BK yang sifatnya inovatif sudah tentunya dapat membangkitkan motivasi konseli untuk mengikuti layanan dengan baik dan tujuan layanan dapat tercapai dengan baik. Misalnya penggunaan video atau film, gambar animasi dan sejenisnya yang dapat dipergunakan sebagai sarana penunjang pemecahan masalah konseli. Dengan demikian, keberadaan TI sangat dibutuhkan dalam mendukung kinerja guru bimbingan dan konseling.

³² Samsudin, "Pengembangan Model Bimbingan Dan Konseling Berbasis Web Di SMA Negeri 3 Bandung", Tesis Magister Pendidikan, (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2011), hlm. 39-40. t.d.

Bimbingan dan konseling dalam pendidikan formal merupakan salah satu sarana pendukung untuk peserta didik optimal dalam memecahkan masalah serta mengembangkan potensi dirinya. Bimbingan dan konseling dalam pendidikan formal senantiasa menyelaraskan dengan perkembangan pendidikan yang juga selaras dengan perkembangan zaman, oleh karena itu, bimbingan konseling juga memerlukan suatu penyesuaian dengan kemajuan yaitu dengan penerapan aplikasi teknologi informasi.³³

Kedudukan teknologi informasi dalam bimbingan dan konseling berada di dalam layanan dukungan sistem. Ini berarti bahwa teknologi informasi menjadi salah satu sarana untuk mendukung layanan bimbingan dan konseling. Peran teknologi informasi dalam hal ini antara lain:

- 1) Sebagai metode untuk meningkatkan skill konselor atau guru BK dalam memberikan layanan, sehingga siswa tidak merasa bosan dan jenuh.
- 2) Sebagai sarana dan prasarana dukungan sistem terhadap pengembangan media layanan BK.
- 3) Sebagai pemenuhan waktu dalam memberikan layanan.
- 4) Membantu konseli dalam pemenuhan kebutuhan informasi.³⁴

³³ I Gede Tresna, *Urgensi Teknologi Informasi Dalam Bimbingan Dan Konseling*, 2011, (<http://tresnainnovation.blogspot.com/2011/12/urgensi-teknologi-informasi-dalam.html>), diakses 15 Juni 2013

³⁴ BKNR07 Comunity, *Peran TI Dalam BK*, 2010, (<http://bknrfipuny.wordpress.com/category/peran-ti-dalam-bk/>), diakses 15 Juni 2013

2. Konsep *Cybercounseling*

a. Definisi *Cyber*

Kata *cyber* merupakan istilah lain dari internet.³⁵ Istilah internet tentu tidak asing lagi di telinga kita, karena sejak kemunculannya pada tahun 1969 dan kemudian mengalami perkembangan yang sangat pesat sekitar tahun 1993/1994, kehadiran internet telah membawa perubahan yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, terutama dari sisi kebebasan untuk memperoleh dan menyebarkan informasi tanpa mengenal batas geografis.

Saat ini ada tiga pendapat yang mengatakan bahwa internet adalah sebuah singkatan dari *International Network*, *Internetworking*, dan *Interconnected Network*. Namun beberapa ahli cenderung menyebutnya sebagai *Interconnected Network* karena fungsinya yang menghubungkan jaringan-jaringan komputer yang ada di dunia.³⁶

³⁵ Bob Julius Onggo, *Cyber Branding Through Cyber Marketing* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2005), hlm. 3.

³⁶ Yuhefizar, *10 Jam Menguasai Internet: Teknologi Dan Aplikasinya* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2008), hlm.1

Internet merupakan sistem seluruh dunia untuk menghubungkan jaringan-jaringan komputer yang lebih kecil bersama-sama. Siapapun di internet bisa berkomunikasi dengan siapapun lainnya di internet.³⁷

Yuhefizar berpendapat bahwa internet adalah rangkaian hubungan jaringan komputer yang diakses secara umum di seluruh dunia yang mengirimkan data dalam bentuk paket data berdasarkan standar *Internet Protocol (IP)*. Lebih dalam lagi internet adalah kumpulan jaringan-jaringan komputer dunia yang terdiri dari jutaan unit-unit kecil, seperti jaringan pendidikan, jaringan bisnis, jaringan pemerintahan, dan lain-lain, yang secara bersama menyediakan layanan informasi seperti *e-mail*, *online chat*, *transfer file*, dan saling keterhubungan (*linked*) antara satu halaman web dengan sumber halaman web yang lainnya.³⁸

Yang membedakan internet dari teknologi komunikasi tradisional adalah tingkat interaksi dan kecepatan yang dapat dinikmati pengguna untuk menyiarkan pesannya. Teknologi komunikasi internet memberi setiap penggunanya kemampuan untuk berkomunikasi secara seketika dengan ribuan orang.³⁹

³⁷ Sharon E. Smaldino, **et al.**, *Instructional Technology & Media for Learning: Teknologi Pembelajaran dan Media untuk Belajar*, (Jakarta: KENCANA Prenada Media Group, 2012), cet. Ke-2, edisi 9, hlm. 247.

³⁸ Yuhefizar, *10 Jam Menguasai Internet: Teknologi Dan Aplikasinya*, hlm. 2.

³⁹ Tracy Laquey, *Sahabat Internet*, (Bandung: ITB, 1997), hlm. 7.

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa internet adalah kumpulan jaringan-jaringan komputer seluruh dunia yang di dalamnya terdapat berbagai informasi.

b. Layanan Utama Internet Atau Cyber

Internet telah membawa perubahan yang sangat besar dalam segala aspek kehidupan, hal ini tidak terlepas dari fasilitas-fasilitas yang terdapat dalam internet. Berikut ini fasilitas utama yang ada di internet:

- *Electronic Mail (e-mail)*, yaitu fasilitas untuk mengirim surat yang lebih cepat, murah, dan mudah digunakan.
- *Website (www)*, yaitu kumpulan-kumpulan web yang mengandung informasi.
- *Mailing List (milis)*, yaitu media untuk membentuk ruang diskusi di internet yang dapat diikuti oleh siapa saja yang mempunyai minat terhadap suatu topik.
- *File Transfer Protocol (FTP)*, yaitu fasilitas untuk mengirim (*upload*) dan mengambil (*download*) file atau folder antara komputer yang terhubung dengan jaringan internet.
- *Chatting*, yaitu fasilitas untuk mengobrol secara online baik secara teks maupun secara grafik.⁴⁰

⁴⁰ Yuhfizar, *10 Jam Menguasai Internet: Teknologi Dan Aplikasinya*, hlm. 10.

c. Pengertian *cybercounseling*

Melakukan konseling jarak jauh yang dibantu teknologi terus tumbuh dan berkembang. Cepatnya perkembangan dan luasnya penggunaan internet untuk memberikan informasi dan mendukung komunikasi telah menghasilkan penciptaan bentuk-bentuk baru konseling.⁴¹

Salah satu layanan bimbingan dan konseling dengan menggunakan teknologi komputer khususnya internet adalah *E-counseling (electronic counseling)*, yang sering disebut juga dengan *cybercounseling, online therapy, email therapy, atau email counseling*.⁴² Teknik *cybercounseling* merupakan satu inovasi dari beberapa penggunaan teknologi informasi dalam bimbingan dan konseling.

*Cybercounseling or Webcounseling, as it is called by the National Board of Certified Counselors (NBCC), is defined by NBCC as ‘the practice of professional counseling and information delivery that occurs when client and counselor are in separate or remote locations and utilize electronic means to communicate over the internet.’ This definition would seem to include Web pages, email, and chat rooms but not telephones and faxes.*⁴³

⁴¹ Robert L. Gibson dan Marianne H. Mitchell, *Bimbingan Dan Konseling* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), Edisi Tujuh, hlm. 802.

⁴² Achmad Juntika Nurihsan, *Strategi Layanan Bimbingan & Konseling* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2005), hlm. 63.

⁴³ Rosemarie S. Hughes, *Ethics And Regulation Of Cybercounseling, Eric Digest, 2000*, (<http://www.counseling.org/resources/library/Selected%20Topics/Cybercounseling/Hughes-Digest-2000-03.htm>), diakses 15 Juni 2013

Dalam bahasa Indonesia dapat diartikan bahwa *Cybercounseling* atau *Webcounseling*, sebutan dari *National Board of Certified Counselors (NBCC)*, adalah sebuah praktik konseling profesional dan merupakan sebuah proses pengiriman pesan yang terjadi ketika klien dan konselor pada tempat yang terpisah atau dengan jarak yang berjauhan dan menggunakan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet. Definisi tersebut meliputi halaman *web*, *email*, *chat room*, tapi tidak untuk telepon dan faks.

Moh. Surya (2006) mengemukakan bahwa sejalan dengan perkembangan teknologi komputer, interaksi antara konselor dengan klien tidak hanya dilakukan melalui hubungan tatap muka tetapi dapat juga dilakukan melalui hubungan secara virtual (maya) melalui internet dalam bentuk "*cybercounseling*". Layanan bimbingan dan konseling ini merupakan salah satu model pelayanan konseling yang inovatif dalam upaya menunjukkan pelayanan yang praktis dan bisa dilakukan dimana saja asalkan ada koneksi atau terhubung dengan internet.

Dalam hal ini proses konseling berlangsung melalui internet dalam bentuk *web-site*, *e-mail*, *facebook*, *videoconference* (*yahoo massanger*) dan ide inovatif lainnya. Sudah tentunya apabila ingin menjalankan

strategi ini yang menjadi piranti utamanya adalah koneksi dengan internet tersebut.⁴⁴

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian *Cybercounseling* adalah salah satu strategi bimbingan dan konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet.

1) Persiapan *Cybercounseling*

Dalam upaya menjalankan strategi layanan bimbingan dan konseling berbasis *cybercounseling* ini, ada beberapa hal yang menjadi persiapan utama, yaitu penguasaan dasar aplikasi komputer dan internet itu sendiri. Adapun upaya yang dapat dilakukan sehubungan dengan persiapan dasar supaya bisa menjalankan *cybercounseling* ini, yaitu:⁴⁵

- a) Mengadakan pelatihan komputer dan internet kepada konselor dengan mengundang trainer yang memang ahli di dalamnya.
- b) Masing-masing sekolah menyediakan fasilitas berupa komputer dan koneksi internet di ruang bimbingan dan konseling. Dengan adanya komputer dan internet, secara otomatis pihak yang bersangkutan akan bisa belajar secara langsung.

⁴⁴ I Gede Tresna, *E-Learning Bimbingan dan Konseling* (<http://magistertresna.weebly.com/cyber-counseling.html>), diakses 15 Juni 2013

⁴⁵ I Gede Tresna, *Layanan Bimbingan Dan Konseling Berbasis Teknologi (Cybercounseling)*, 2011, (<http://tresnainnovation.blogspot.com/>), diakses 15 Juni 2013

- c) Menggunakan fasilitas buku petunjuk tentang aplikasi komputer dan internet, sehingga bisa dipelajari secara langsung.
- d) Bagi siswa, sejak dini diupayakan pelajaran komputer pada masing-masing sekolah terutama yang belum memprogramkannya, supaya siswa juga memiliki pemahaman di dalamnya. Dalam proses pembelajaran, siswa pada intinya diajarkan mengenai cara menjalankan beberapa aplikasi internet yang mendukung *cybercounseling* ini.
- e) Bagi calon konselor, seyogyanya di jurusan diprogramkan tentang mata kuliah tambahan tentang komputer dan aplikasi internet. Dengan demikian mereka akan mendapatkan bekal berupa pengetahuan tentang bagaimana menjalankan aplikasi komputer dan internet itu sendiri.

Beberapa cara inovatif di atas merupakan strategi untuk menguasai ilmu komputer dan internet sebagai dasar untuk menjalankan *cybercounseling*. Selain itu, calon konselor, konselor maupun siswa masing-masing harus memiliki komitmen untuk menguasainya, sehingga apa yang dipelajari dapat dituangkan untuk mendukung berjalannya *cybercounseling*.

2) Tujuan *Cybercounseling*

Tujuan utama yang ingin dicapai dalam penggunaan teknik *Cybercounseling* antara lain:

- a) Menambah keterampilan komunikasi konseling, khususnya konselor.
- b) Memudahkan proses konsultasi bagi individu bermasalah yang ingin menyelesaikan masalahnya dengan cepat dan tepat, fleksibel dalam waktu dan tempat.
- c) Menyediakan ruang bantuan menanggapi postingan remaja dan anak yang bermasalah dengan tetap memperhatikan asas kerahasiaan.
- d) Gerakan pemberdayaan dan konstruktif.⁴⁶

3) Fungsi *Cybercounseling*

Pengadaan *cybercounseling*, bukan berarti menganaktirikan strategi layanan konseling yang lainnya. Namun hal ini adalah semata-mata untuk mendukung dan membuat inovasi yang baru terkait dengan pelayanan konseling disamping meningkatkan kemampuan konselor itu sendiri khususnya dalam penguasaan teknologi di jaman yang semakin berkembang ini.

Strategi layanan bimbingan dan konseling berbasis *cybercounseling* yang dilakukan melalui koneksi internet secara virtual ini memiliki beberapa fungsi yang sifatnya inovatif, diantaranya yaitu:⁴⁷

- a) Pada dasarnya, konselor dan siswa yang belum mengenal internet, secara langsung dapat mendapat pengetahuan di bidangnya, sehingga

⁴⁶ Ririn Alimuzdalifah Aisah, "Bimbingan Dan Konseling Islami Dengan *Cybercounseling* Dalam Menangani Dilema Remaja Untuk Memilih Pasangan Hidup Di Tawang Sari, Taman-Sidoarjo", Skripsi, (Surabaya: Perpustakaan IAIN Sunan Ampel, 2012), hlm. 42. t.d.

⁴⁷ I Gede Tresna, *Layanan Bimbingan Dan Konseling Berbasis Teknologi (Cybercounseling)*, ibid.

tidak ketinggalan teknologi (gaptek=gagap teknologi) di jaman yang selalu berkembang.

- b) Proses bimbingan maupun konseling dapat dilakukan di luar jam sekolah, sehingga tidak mengganggu jam pelajaran. Hal ini ditujukan pada siswa yang belum dirasa cukup mendapatkan bimbingan di sekolah.
- c) Dengan dibuatnya *web-site* khusus oleh masing-masing konselor dalam instansinya, maka siswa akan bisa dengan cepat memperoleh informasi yang diinginkannya, misalnya melihat nilai ujian lewat internet, informasi tentang persyaratan sekolah dan lain sebagainya.
- d) Waktu akan lebih efisien. Dengan berkembangnya teknologi internet lewat komputer atau lewat handphone yang sudah dilengkapi aplikasi internet, hubungan virtual antara konselor dengan konselor maupun antar konselor dengan siswa akan bisa berlangsung di mana saja asalkan ada sinyal atau koneksi internet.

Untuk memenuhi fungsi tersebut, selain penguasaan teknologi internet, konselor seyogyanya membuat kode etik tersendiri, melakukan kesepakatan dengan siswa atau konseli untuk diberlakukannya *cybercounseling* ini. Dengan adanya kesepakatan, maka strategi ini akan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, misalnya pengaturan waktu, penggunaan bahasa yang sopan, dan santun dalam menulis surat elektronik atau pada lembar *chatting* dan lain sebagainya.

4) Strategi Layanan Bimbingan dan Konseling berbasis *Cybercounseling*

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

a) Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis *Website*

Website adalah sebuah cara untuk menampilkan diri di Internet. Dapat diibaratkan *Website* adalah sebuah tempat di Internet, siapa saja di dunia ini dapat mengunjunginya, kapan saja mereka dapat mengetahui tentang sesuatu. Dengan *Website* atau *weblog*, konselor memungkinkan untuk dapat melakukan layanan informasi yang terkait dengan bimbingan dan konseling. Dalam melakukan layanan ini, sudah tentu harus memiliki website atau weblog tersendiri yang sudah online di internet. Adapun jenis layanan yang bisa diupayakan lewat website adalah lebih cenderung pada layanan informasi.⁴⁸

b) Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis *E-mail*

E-mail merupakan cara baru untuk berkomunikasi secara cepat dan efektif melalui surat elektronik di internet. Sudah tentunya untuk dapat menjalankan hal ini maka konselor dan siswa harus mempunyai alamat email masing-masing. Dalam upaya membuat e-

⁴⁸ I Gede Tresna, *E-Learning Bimbingan dan Konseling*, Ibid.

mail ini, bisa dibuat pada alamat *yahoo* dengan alamat *www.yahoo.com* atau di google dengan alamat *www.gmail.com*. Ketika alamat tersebut dibuka di internet, secara langsung sudah terdapat cara untuk membuatnya.

Adapun jenis layanan yang bisa diupayakan lewat email yaitu layanan konsultasi. Layanan konseling berbasis email ini akan sangat berguna dalam upaya menumbuhkan hubungan kehangatan antara konselor dengan siswa terutama bagi siswa atau konseli yang malu untuk bertatap muka langsung. Melalui layanan ini setidaknya sejak awal sudah tercipta suatu keakraban yang selanjutnya dapat dilanjutkan dalam proses konseling di sekolah sesuai dengan kesepakatan yang sudah dibuat.⁴⁹

c) Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis *Videoconference*

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

⁴⁹ Asrowi, *Cybercounseling Sebagai Alternatif Pengembangan Komunikasi Konseling Individual*, 2012, (<http://himcyoo.wordpress.com/2012/06/02/cybercounseling-sebagai-alternatif-pengembangan-komunikasi-konseling-individual/>), diakses 15 Juni 2013

Bentuk layanan bimbingan dan konseling yang bisa diupayakan yaitu layanan konsultasi, layanan informasi, layanan konseling individual, layanan konseling kelompok, beserta layanan lain yang bisa dikembangkan oleh masing-masing konselor dan sesuai dengan kebutuhan konseli.⁵⁰

d) Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis *Facebook*

saat ini *Facebook* telah menjadi trend yang banyak diminati oleh semua kalangan sebagai media pertemanan secara *online*.⁵¹ Menurut Adjat Sudrajat, yang dimaksud dengan konseling *facebook* adalah bantuan psikologis kepada siswa atau konseli secara *online* melalui *facebook* agar siswa dapat memahami, menerima, mengarahkan, mengaktualisasikan dan mengembangkan dirinya secara optimal.⁵²

B. LAYANAN INFORMASI DALAM BK

1. Konsep Bimbingan dan Konseling

Secara etimologi kata bimbingan merupakan terjemahan dari kata “Guidance” berasal dari kata kerja “To Guide” yang mempunyai arti “menunjukkan, membimbing, menuntun ataupun membantu”.⁵³

Definisi bimbingan berarti pemberian bantuan kepada seseorang atau kepada sekelompok orang di dalam membuat pilihan-pilihan secara bijaksana

⁵⁰ Ibid.

⁵¹ Arman, *Konseling Facebook*, 2010, (<http://rubriksma3majene.blogspot.com/>), diakses 15 Juni 2013

⁵² Dominikus Juju dan Feri Sulianta, *Hitam Dan Putih Facebook* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), hlm. 169.

⁵³ Hallen, *Bimbingan dan Konseling Islam*, (Jakarta: Ciputat Press, 2002), hlm 3.

dan dalam mengadakan penyesuaian diri terhadap tuntunan-tuntunan hidup. Bantuan itu bersifat "psikis" (kejiwaan), bukan "pertolongan" finansial, medis dan sebagainya. Dengan adanya bantuan ini seseorang akhirnya dapat mengatasi sendiri masalah yang dihadapinya sekarang dan menjadi lebih mampu untuk menghadapi masalah yang akan dihadapinya kelak kemudian. Bimbingan merupakan pertolongan yang diberikan seseorang kepada orang lain dalam membuat pilihan, mengadakan penyesuaian, dan dalam memecahkan masalah.⁵⁴

Istilah konseling dapat dipahami sebagai bagian dari bimbingan baik sebagai pelayanan maupun sebagai teknik. Konseling merupakan inti kegiatan bimbingan secara keseluruhan dan lebih berkenaan dengan masalah individu secara pribadi yang dilakukan secara individual antara klien dan konselor.⁵⁵

Dalam kamus konseling dan terapi, konseling diartikan sebagai suatu hubungan profesional yang dilakukan oleh konselor untuk memperjelas pandangannya untuk dipakai sepanjang hidup sehingga klien pada tiap kesempatan dapat menentukan pilihan yang berguna, konseling merupakan suatu proses belajar membelajarkan pada kedua pihak klien dan konselor.⁵⁶

Konseling juga diartikan sebagai upaya bantuan yang diberikan seorang pembimbing yang terlatih dan berpengalaman, terhadap individu-individu

⁵⁴ Slameto, *Perspektif Bimbingan Konseling dan Penerapannya*, (Semarang: Satya Wacana, 1991), hlm. 362.

⁵⁵ Bimo Walgito, *Bimbingan dan Konseling*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005), hlm. 6.

⁵⁶ Andi Mappiare, *Kamus Istilah Konseling dan Terapi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm 69.

yang membutuhkannya, agar individu tersebut mampu mengatasi masalahnya dan mampu menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang selalu berubah.⁵⁷

Tujuan adanya bimbingan dan konseling adalah sebagai berikut:

- a. Mengembangkan seluruh potensi dan kekuatan yang dimilikinya seoptimal mungkin.
- b. Mampu memilih memutuskan, dan merencanakan hidupnya secara bijaksana baik dalam bidang pendidikan pekerjaan dan sosial pribadi.
- c. Mampu mengatasi hambatan serta kesulitan yang dihadapi dalam penyesuaian dengan lingkungan pendidikan, masyarakat, ataupun lingkungan kerja.
- d. Memahami dan mengarahkan diri dalam bersikap dan bertindak sesuai keadaan lingkungannya.
- e. Memelihara dan mencapai kesehatan mental yang positif, menyelesaikan segala sesuatu dengan bijaksana.⁵⁸

Adapun fungsi dari bimbingan dan konseling adalah sebagai berikut:

- a. Fungsi Pemahaman, yaitu fungsi bimbingan konseling yang akan menghasilkan pemahaman tentang sesuatu oleh pihak-pihak tertentu sesuai dengan kepentingan pengembangan peserta didik.
- b. Fungsi Penyaluran, yaitu membantu peserta didik dalam memilih jurusan sekolah, jenis sekolah dan lapangan pekerjaan yang sesuai dengan minat,

⁵⁷ Sofyan. S. Willis, *Konseling Individu Teori dan Praktek*, (Bandung : Alfabeta, 2004), hlm. 18.

⁵⁸ Ahmad Juntika Nurihsan, *Bimbingan dan Konseling dalam Berbagai Latar Kehidupan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2007), hlm 12.

bakat dan ciri-ciri kepribadian lainnya. Kegiatan fungsi penyaluran ini meliputi ketentuan untuk memantapkan kegiatan belajar.

- c. Fungsi Adaptasi, yaitu membantu petugas sekolah khususnya guru untuk mengadaptasikan program pendidikan terhadap minat, kemampuan dan kebutuhan para peserta didik.
- d. Fungsi Penyesuaian, yaitu membantu peserta didik untuk memperoleh penyesuaian pribadi dan memperoleh kemajuan dalam perkembangannya secara optimal. Fungsi ini dilaksanakan dalam rangka mengidentifikasi, memahami dan memecahkan masalah.
- e. Fungsi Pemeliharaan dan Pengembangan yaitu akan menghasilkan terpelihara dan terkembangkannya berbagai potensi dan kondisi positif peserta didik dalam perkembangan secara berkelanjutan.⁵⁹

2. Pengertian Layanan Informasi

Layanan informasi merupakan layanan memberi informasi yang dibutuhkan oleh individu.⁶⁰ Kartini Kartono menyebutkan bahwa layanan informasi dimaksudkan untuk membantu siswa mendapatkan informasi yang diperlukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan untuk kepentingan peserta didik. Pemberian informasi

⁵⁹ Yusuf Gunawan, *Pengantar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 1992), hlm 42-46.

⁶⁰ Achmad Juntika Nurihsan, *Bimbingan & Konseling*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2006), hlm. 19.

dapat dilakukan dengan pendekatan kelompok dan pendekatan individual melalui ceramah, selebaran, wawancara, serta majalah dinding.⁶¹

Dalam pelaksanaan layanan bimbingan di sekolah, ada tiga alasan yang melatarbelakangi diberikannya layanan informasi kepada para siswa di sekolah, di antaranya adalah:

- a) Layanan informasi merupakan suatu landasan dasar jika siswa akan diperlengkapi dengan pengetahuan dasar yang diperlukan untuk memikirkan secara mendalam pokok permasalahan pribadi yang penting, yaitu taraf pendidikan, pemilihan pekerjaan, dan pemeliharaan kepribadian. Sasaran layanan informasi bukanlah hanya memberikan informasi, tetapi juga mendorong siswa untuk menilai ide-ide serta keadaan secara kritis agar mereka memperoleh pemahaman diri pribadi pada masa kini maupun masa mendatang. Layanan informasi yang dirancang dan diatur dengan tepat, akan memungkinkan banyak individu dapat mewujudkan potensi-potensinya dengan lebih menyadari kesempatan-kesempatan yang ada.
- b) Layanan informasi merupakan suatu landasan dasar yang dipakai sebagai acuan untuk mampu mengatur tindakannya sendiri. Mengatur diri sendiri secara mandiri terutama bahwa individu itu sendiri mampu merencanakan dan mengetahui apa yang semestinya mereka lakukan didasarkan atas

⁶¹ Kartini Kartono, *Bimbingan dan Dasar-Dasar Pelaksanaannya*, (Jakarta: Rajawali, 1985), hlm 149.

data-data yang mereka ketahui. Dengan kata lain, kematangan perilaku yang telah direncanakan individu didasarkan pada informasi yang akurat yang ia dapatkan.

- c) Layanan informasi merupakan suatu landasan dasar apabila siswa mengeksplorasi dan menyadari kemungkinan-kemungkinan perubahan ciri-ciri perkembangannya. Siswa perlu untuk mengeksplorasi posisi-posisi yang memungkinkan untuk diisi atau ditempati setelah mereka menelusuri satu atau beberapa pilihan. Mereka harus memahami pilihannya serta konsekuensi yang mungkin timbul dari pilihannya. Pengetahuan tentang pengembangan diri yang mendalam memberikan kecenderungan pada citra diri yang positif dan mendorong kepribadian.⁶²

1) Tujuan Layanan Informasi

Tujuan adanya layanan informasi untuk membekali individu dengan berbagai pengetahuan dan pemahaman tentang berbagai hal yang berguna untuk mengenal diri, merencanakan, dan mengembangkan pola kehidupan sebagai pelajar, anggota dan masyarakat. Pemahaman yang diperoleh melalui layanan informasi, digunakan sebagai bahan acuan dalam meningkatkan kegiatan dan prestasi belajar, mengembangkan cita-

⁶² Dewa Ketut Sukardi, *Bimbingan Dan Konseling*, (Denpasar: Bina Aksara, 1988), hlm. 136-137.

cita, menyelenggarakan kehidupan sehari-hari dan mengambil keputusan.⁶³

Selain tujuan umum di atas, layanan informasi memiliki tujuan khusus sesuai dengan jenjang pendidikan individu atau siswa. Penjabaran tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan layanan informasi untuk para siswa di sekolah dasar, meliputi:
 - 1) Untuk mengembangkan kesadaran diri dan penerimaan diri.
 - 2) Mengembangkan pemahaman bahwa perubahan akan terjadi secara berkelanjutan dan berkesinambungan.
 - 3) Mengembangkan kesadaran akan tujuan pekerjaan yang ada dan bagaimana memenuhi kebutuhan.
 - 4) Mengembangkan konsep ketidaktergantungan terhadap orang lain, atau bisa juga disebut mengembangkan kemandirian.
 - 5) Mengembangkan kesadaran bahwa seorang keluarga dan teman memainkan peran yang berpengaruh dalam mempengaruhi sikap-sikap dan nilai-nilai individual.
 - 6) Membantu mengeksplorasi lapangan pekerjaan dan menilai kekuatan serta minatnya di mana dia dapat mengembangkan kemampuannya.

⁶³ Dewa Ketut Sukardi, *Manajemen Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah*, (Bandung: Alfabeta, 2003), hlm. 32.

- 7) Membantu memberikan pengalaman yang cukup memadai untuk memperkenalkan anak dengan beberapa macam tipe pekerjaan yang berbeda.
 - 8) Membantu siswa untuk melihat hubungan timbal balik di antara keanekaragaman lapangan pekerjaan.
 - 9) Membantu siswa dalam membangun kebiasaan kerja dan belajar bagaimana berkerjasama dengan bermacam-macam orang.
 - 10) Membantu siswa dalam mengembangkan sikap positif terhadap segala macam pekerjaan yang bermanfaat.
 - 11) Memperkenalkan siswa dengan dengan beberapa masalah yang mungkin dihadapi dalam memilih suatu pekerjaan.
 - 12) Memperkenalkan siswa dengan beberapa masalah tertentu yang berkaitan dengan fasilitas yang tersedia dalam pendidikan dan perencanaan kependidikan, agar mereka dapat dibantu untuk menyeleksi sekolah menengah serta kurikulumnya yang paling sesuai dengan perencanaan pendidikan masa depan siswa.
 - 13) Membantu siswa yang tidak dapat melanjutkan studi ke sekolah menengah untuk menemukan pekerjaan dengan didasarkan atas informasi yang valid.⁶⁴
- b. Tujuan atau saaran layanan informasi untuk para siswa di sekolah menengah, meliputi:

⁶⁴Ibid, hlm. 138.

- 1) Untuk menilai kemampuan persepsi diri dan minat siswa terhadap persyaratan pekerjaan.
- 2) Untuk mengidentifikasi dan memperkenalkan keterampilan-keterampilan kerja yang diperoleh.
- 3) Mengembangkan kesadaran diri dan kepercayaan diri individu dalam memilih suatu jabatan pekerjaan.
- 4) Menunjukkan keterampilan dasar pemula dalam kompetensi dasar keterampilan untuk memilih suatu jabatan pekerjaan.
- 5) Mengembangkan apresiasi terhadap keperluan semua pekerjaan dan pentingnya individu terlibat dalam masyarakat.
- 6) Mengembangkan prosedur untuk memperoleh kemampuan yang dibutuhkan dan pengalaman yang diperlukan dalam memilih suatu jabatan pekerjaan.
- 7) Mengembangkan penghargaan individu berkaitan dengan nilai-nilai pribadi yang bermakna dalam pemilihan suatu jabatan pekerjaan.
- 8) Belajar untuk memperkecil ketidaksesuaian antara apa yang dirasakan dan apa yang diinginkannya.
- 9) Melibatkan dalam seleksi antisipasi pekerjaan didasarkan atas sikap, nilai-nilai, pendidikan, dan kesadaran pekerjaan individu.
- 10) Memeberikan pemahaman yang mendalam terhadap lapangan pekerjaan.

- 11) Mengembangkan alat-alat untuk membantu siswa dengan studi yang intensif terhadap beberapa pilihan pekerjaan atau kesempatan latihan pendidikan.
- 12) Memperkenalkan secara lengkap kesempatan jabatan dan pendidikan yang ada dalam masyarakat.
- 13) Mengembangkan rencana pendidikan dan jabatan suatu pekerjaan berdasarkan studi yang diambil individu.
- 14) Menyajikan teknik-teknik khusus untuk membantu dalam memenuhi kebutuhan segera setelah meninggalkan sekolah, seperti memperoleh pekerjaan atau melanjutkan program pendidikan ke jenjang selanjutnya.⁶⁵

2) *Materi Layanan Informasi*

Materi yang dapat diberikan melalui layanan informasi adalah sebagai berikut:

a. Layanan informasi dalam bidang bimbingan pribadi

Yaitu suatu kegiatan pemberian informasi tentang tugas-tugas perkembangan yang berkaitan dengan kemampuan dan perkembangan pribadi individu. Layanan informasi dalam bidang ini meliputi:

- 1) Tugas-tugas perkembangan masa remaja akhir, khususnya tentang kemampuan dan perkembangan pribadi.

⁶⁵ Ibid, hlm. 139.

- 2) Perlunya pengembangan kebiasaan dan sikap dalam keimanan dan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa.
- 3) Usaha yang dapat dilakukan dalam mengenal bakat, minat, serta bentuk-bentuk pembinaan, pengembangan, dan penyalurannya.
- 4) Perlunya hidup sehat dan upaya melaksanakannya.
- 5) Usaha yang dapat dilakukan melalui bimbingan dan konseling dalam membantu siswa menghadapi masa peralihan dari masa remaja ke masa dewasa awal yang penuh tantangan.⁶⁶

b. Layanan informasi dalam bidang bimbingan sosial

Yaitu suatu layanan yang diberikan kepada individu dengan tujuan pematapan kemampuan bertingkah laku dan berhubungan sosial. Layanan informasi dalam bidang ini meliputi:

- 1) Tugas-tugas perkembangan masa remaja tentang kemampuan dan pengembangan hubungan sosial.
- 2) Cara bertingkah laku, tata krama, sopan santun, dan disiplin di sekolah.
- 3) Tata krama pergaulan dengan teman sebaya baik di sekolah maupun di luar sekolah, dengan guru maupun staff lain dalam rangka menciptakan kehidupan harmonis di sekolah.
- 4) Suasana dan tata krama kehidupan dalam keluarga.

⁶⁶ Dewa Ketut Sukardi, *Manajemen Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah*, hlm. 33.

- 5) Nilai-nilai sosial, agama, adat istiadat, kebiasaan dan tata krama di lingkungan masyarakat.
 - 6) Hak dan kewajiban warga negara.
 - 7) Keamanan dan ketertiban masyarakat.
 - 8) Peristiwa-peristiwa penting yang terjadi di masyarakat.
 - 9) Permasalahan hubungan sosial dan ketertiban masyarakat beserta berbagai akibatnya.
 - 10) Pengenalan dan manfaat lingkungan yang lebih luas.
 - 11) Pelaksanaan pelayanan bimbingan sosial.⁶⁷
- c. Layanan informasi dalam bidang bimbingan belajar

Yaitu suatu layanan informasi yang diberikan untuk pematapan sikap, dan kebiasaan belajar yang efektif, efisien serta produktif.

Layanan informasi dalam bidang ini meliputi:

- 1) Tugas-tugas perkembangan masa remaja berkenaan dengan pengembangan diri, keterampilan, ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian.
- 2) Perlunya pengembangan sikap dan kebiasaan belajar yang baik, aktif dan terprogram, baik belajar mandiri maupun berkelompok.
- 3) Cara belajar di perpustakaan, meringkas buku, membuat catatan dan mengulang pelajaran.

⁶⁷ Ibid, hlm. 34.

- 4) Kemungkinan timbulnya berbagai masalah belajar dan upaya pengentasannya.
- 5) Pengajaran perbaikan dan pengayaan.⁶⁸

d. Layanan informasi dalam bidang bimbingan karier

Yaitu suatu layanan informasi karier untuk mempersiapkan diri dalam merencanakan, dan memilih karier yang sesuai dengan bakat, minat dan kemampuan yang dimiliki individu. Layanan informasi dalam bidang ini meliputi:

- 1) Berbagai jenis pekerjaan yang mungkin dapat dimasuki oleh tamatan pendidikan tertentu.
- 2) Berbagai jenis pendidikan atau latihan tertentu untuk jenis pekerjaan tertentu.
- 3) Berbagai jenis pekerjaan dengan segala syarat-syarat serta kondisinya (*job information*).
- 4) Penyelenggaraan latihan-latihan tertentu untuk jenis-jenis pekerjaan tertentu.⁶⁹

3) *Langkah-langkah Penyajian Informasi*

a. Langkah Persiapan

- 1) Menetapkan tujuan dan isi informasi termasuk alasan-alasannya.
- 2) Mengidentifikasi sasaran (siswa) yang akan menerima informasi.

⁶⁸ Faddila Rahma, *Materi Layanan Informasi*, 2012, (<http://faddilarahma.blogspot.com/2012/11/materi-layanan-informasi.html>), diakses 16 Juni 2013

⁶⁹ Djumhur, *Bimbingan Dan Penyuluhan Di Sekolah*, (Bandung: CV Ilmu, 1994), hlm. 37.

- 3) Mengetahui sumber-sumber informasi.
- 4) Menetapkan teknik penyampaian informasi.
- 5) Menetapkan jadwal dan waktu kegiatan.
- 6) Menetapkan ukuran keberhasilan.⁷⁰

b. Langkah Pelaksanaan

Layanan informasi dapat diselenggarakan melalui ceramah, tanya jawab, dan diskusi yang dilengkapi dengan peragaan, selebaran, tayangan foto, film atau video tentang obyek yang dimaksudkan. Berbagai nara sumber baik dari sekolah sendiri atau sekolah lain, lembaga pemeritahan, serta berbagai kalangan di masyarakat dapat diundang untuk memberikan informasi kepada siswa. Namun semuanya harus direncanakan dan dikoordinasikan oleh guru BK.

Papan informasi dapat diselenggarakan untuk menyampaikan berbagai bahan informasi dalam bentuk gambar, pamflet, dan sebagainya. Layanan informasi dapat diberikan kapan saja bila waktunya memungkinkan.⁷¹

- 1) Usahakan tetap menarik minat dan perhatian para siswa.
- 2) Berikan informasi secara sistematis dan sederhana sehingga jelas isi dan manfaatnya.

⁷⁰ Dewa Ketut Sukardi dan Desak P. E. Nila Kusmawati, *Proses Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008), hlm. 58.

⁷¹ Dewa Ketut Sukardi, *Manajemen Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah*, hlm. 35.

- 3) Bila menggunakan teknik siswa mendapatkan informasi sendiri (karya wisata atau pemberian tugas), persiapkan sebaik mungkin sehingga setiap siswa mengetahui apa yang harus diperhatikan, apa yang harus dicatat, dan apa yang harus dilakukan.
- 4) Bila menggunakan teknik langsung atau tidak langsung, usahakan tidak terjadi kekeliruan.
- 5) Usahakan selalu berkerjasama dengan guru bidang studi dan wali kelas, agar isi informasi yang diberikan guru, wali kelas, dan konselor tidak saling bertentangan.⁷²

c. Langkah Evaluasi

- 1) Konselor mengetahui hasil pemberian informasi.
- 2) Konselor mengetahui efektivitas suatu teknik.
- 3) Konselor mengetahui apakah persiapannya sudah cukup matang atau masih banyak kekurangan.
- 4) Konselor mengetahui kebutuhan siswa akan informasi lain yang sejenis.
- 5) Bila dilakukan evaluasi, siswa merasa perlu memeperhatikan lebih serius, bukan sambil lalu. Dengan demikian, timbul sikap positif dan menghargai isi informasi yang diterimanya.⁷³

⁷² Dewa Ketut Sukardi dan Desak P. E. Nila Kusmawati, *Proses Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah*, hlm. 59.

⁷³ Ibid, hlm. 60.

4) *Kriteria Penilaian Keberhasilan Layanan Informasi*

Layanan informasi dikatakan berhasil jika memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Jika para siswa telah mampu menyesuaikan diri sebaik mungkin dengan lingkungannya yang baru.
- b. Jika para siswa telah memperoleh sebanyak mungkin sumber informasi tentang cara belajar, informasi sekolah lanjutan, serta informasi pemilihan jurusan atau program.⁷⁴

C. IMPLEMENTASI TEKNIK *CYBERCOUNSELING* DALAM PEMBERIAN LAYANAN INFORMASI

Bimbingan dan konseling sebagai bagian dari sekolah yang membantu siswa mengatasi segala permasalahan yang dihadapi dalam proses studi untuk mencapai perkembangan yang optimal. Segala upaya dapat dilakukan untuk menjalin hubungan emosi antara guru pembimbing (konselor) dengan siswa. Upaya ini dilakukan dengan merealisasikan program layanan yang sudah terkonsep sebagai empat komponen layanan bimbingan dan konseling.⁷⁵ Salah satu upaya untuk mengoptimalkan layanan bimbingan dan konseling di zaman yang semakin maju ini adalah dengan memanfaatkan internet (*cybercounseling*)

⁷⁴ Ibid, hlm. 61.

⁷⁵ Gyan Pratiwi, *Layanan Bimbingan Konseling Berbasis Teknologi Informasi*, 2012, (<http://ghiean.blogspot.com/2012/05/layanan-bimbingan-konseling-berbasis.html>), di akses 18 Juni 2013

Cybercounseling merupakan salah satu model pelayanan konseling yang inovatif dalam upaya menunjukkan pelayanan yang praktis dan bisa dilakukan dimana saja asalkan ada koneksi atau terhubung dengan internet. Dalam tulisan ini, layanan bimbingan dan konseling yang difokuskan adalah layanan informasi.

Seperti telah dijelaskan di atas, bahwa jenis-jenis jaringan internet yang dapat dimanfaatkan dalam kegiatan bimbingan dan konseling adalah *website*, *e-mail*, *videoconference*, dan juga *facebook*. Maka jenis jaringan internet yang cenderung cocok digunakan untuk memberikan layanan informasi adalah *website* atau *weblog* dan juga *facebook*. Untuk dapat memenuhi layanan tersebut, maka konselor menulis berbagai informasi yang dibutuhkan oleh siswa pada alamat *website* atau *facebook*.

Dengan mengupayakan layanan ini, konselor akan lebih banyak menghemat waktu dari segi penyampaiannya, dibandingkan penyampaian di sekolah atau kelas yang akan memakan cukup banyak waktu. Dengan menyampaikan materi layanan di *website* ini maka konseli atau siswa dapat mengakses atau *men-download* data tersebut kapanpun juga.⁷⁶

Internet menjadi sarana yang sangat efisien untuk pertukaran data atau informasi dalam bentuk file digital melalui berbagai aplikasi sesuai karakteristik dan kepentingannya. Dalam layanan bimbingan dan konseling pertukaran data dan informasi itu dapat dilakukan sesama konseli, atau konseli dengan konselor,

⁷⁶ Asrowi, *Cybercounseling Sebagai Alternatif Pengembangan Komunikasi Konseling Individual*, Ibid.

atau sebaliknya. Atau mungkin juga diberikan pada para ahli, atau suatu lembaga pendidikan.

Layanan bimbingan dan konseling berbasis internet dibutuhkan di sekolah. Apabila sekolah sudah mempunyai berbagai perangkat tersebut, maka dalam operasionalisasi layanannya membutuhkan biaya yang relatif murah. Misalnya untuk mendapatkan berbagai informasi dari artikel, surat kabar, jurnal, majalah, baik di dalam maupun di luar negeri dapat diakses atau dikirimkan melalui internet.⁷⁷

⁷⁷ Agus Akhmadi, *Pemanfaatan Tik Dalam Bimbingan Dan Konseling (Kajian Materi Diklat Teknis Fungsional Peningkatan Kompetensi Guru Pertama BK MA)*, (<http://bdksurabaya.kemenag.go.id>), diakses 18 Juni 2013