



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehadiran teknologi informasi dan komunikasi dari waktu ke waktu semakin berkembang. Munculnya teknologi informasi dan komunikasi telah membuka era baru dalam profesi konseling. Kondisi ini merupakan tantangan tersendiri bagi para konselor maupun calon konselor untuk dapat berperan serta dan dapat menguasai berbagai keterampilan di dalamnya.

Sering kali permasalahan-permasalahan yang dihadapi remaja berawal dari dunia *online*, teknologi informasi juga dapat secara sosial mengisolasi dan telah menyebabkan masalah sosial baru khususnya dikalangan anak dan remaja. Tidak hanya itu konselor pun dapat mengalami masalah di lapangan berawal dari dunia *online*, selain dunia *online* dapat menjadi sarana dalam membantu konselor untuk meng-*update* pengetahuannya guna membantu menjalankan tugas, mencari referensi, diskusi dan sebagainya.

Begitu juga dengan penyelenggaraan konseling yang tidak hanya dilakukan secara *face to face* (FtF) dalam satu ruang tertutup, namun bisa dilakukan melalui format jarak jauh yang dibantu teknologi yang selanjutnya dikenal dengan istilah e-konseling. Istilah e-konseling berasal dari bahasa Inggris yaitu *e-counseling* (*electronic counseling*) yang secara singkat dapat diartikan yaitu proses penyelenggaraan konseling secara elektronik. Cikal bakal berdirinya istilah *e-counseling* berawal dari penyelenggaraan konseling



online pada dekade 1960-1970 dengan perangkat lunak program Eliza dan Par.

Di Indonesia sendiri tidak ada informasi pasti tentang kapan awalnya muncul istilah e-konseling, meskipun sebelumnya istilah ini ada yang menyebutnya dengan istilah *cybercounseling*, virtual konseling dan sebagainya. Namun secara khusus Ifdil memperkenalkan istilah pelayanan E-Konseling, istilah ini merangkaikan kata pelayanan dan kata e-konseling. Pelayanan e-konseling tidak hanya terbatas pada penyelenggaraan konseling (istilah yang paling populer untuk menyebut konseling individual) saja, namun diperluas menjadi penyelenggaraan bimbingan dan konseling secara keseluruhan. Tidak hanya konseling *online* melalui *internet* namun juga semua aspek pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan bimbingan dan konseling Islam seperti penggunaan dan pemanfaatan program instrumentasi, himpunan data siswa, aplikasi manajemen konseling, system informasi bimbingan dan konseling Islam, pemanfaatan media saat pemberian informasi klasikal di kelas dan sebagainya termasuk juga pemanfaatan telepon untuk penyelenggaraan konseling.

Pelayanan ini dilakukan konselor dalam upaya membantu mengentaskan dan menangani permasalahan klien. Ada yang menyebut pelayanan ini dilakukan oleh konselor untuk memberikan kenyamanan bantuan yang dibutuhkan konseli ketika menghadapi suatu masalah dan tidak mungkin dilakukan secara *face to face*.



Beberapa tahun kedepan kebutuhan akan pelayanan secara *online* akan meningkat. Konseling *online* akan menjadi alternatif dalam penyelenggaraan konseling, sebagaimana yang dikemukakan oleh Norcross, Hedges, & Prochaska, Stamm (dalam Mallen. 2005)

*Online-counseling services are currently being provided in a variety of formats and are expected to increase in the next 10 years. Clients are using videoconferencing, synchronous chat, and asynchronous e-mail with professional psychologists in place of or in addition to face-to-face (FtF) counseling.*¹

Kondisi tersebut mau tidak mau, mengharuskan para konselor untuk menguasai keterampilan pelayanan e-konseling secara umum dan konseling *online* secara khusus. Jika tidak kondisi bimbingan dan konseling Islam kita akan kian terpuruk, konselor dipandang gagap teknologi, terlalu rigid dan tidak mau berkembang. Beberapa temuan di lapangan memperlihatkan kondisi yang sangat memprihatinkan. Masih ada konselor yang belum mengenal *internet*, tidak memiliki alamat email, tidak memanfaatkan fasilitas teknologi informasi yang ada saat ini, konselor yang belum bisa menggunakan komputer sama sekali untuk keperluan yang sederhana, dalam menunjang penyelenggaraan tugasnya.

Untuk menjawab permasalahan tersebut penelitian ini lebih lanjut akan menyajikan dan mendiskripsikan bentuk pelayanan e-konseling yaitu penyelenggaraan konseling secara *online* dengan menggunakan media

¹<http://oxygendistro.blogspot.com/2012/05/makalah-seminar-bk-tentang-konseling.html>, diakses: 10 Juni 2013



facebook yang telah diaplikasikan oleh SeBAYA PKBI Jatim. SeBAYA PKBI Jatim adalah sebuah Lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak sebagai *Youth Center* (Pusat Remaja) di bawah naungan PKBI Jatim. Remaja adalah suatu fase peralihan dalam perkembangan manusia, dari masa anak-anak menuju masa kedewasaan, dimana pada masa ini anak belajar banyak hal melalui enkulturasi, sosialisasi, dan adaptasi aktif.² Anak pada fase ini kondisi psikisnya masih labil atau tidak stabil, mereka cenderung berbuat sesuka hati dan suka mencoba-coba hal baru.³ Untuk itu remaja perlu adanya pendampingan sehingga keingintahuan yang masih tinggi akan terarah kepada hal-hal yang positif sesuai dengan visi dan misi SeBAYA PKBI Jatim.

Selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat memberi pengetahuan dan wawasan kepada konselor dan calon konselor yang nantinya dapat diaplikasikan untuk menjalankan tugasnya dalam mengentaskan permasalahan yang dihadapi oleh konseli.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti menfokuskan permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan media *online* dalam proses bimbingan dan konseling Islam *online* di SeBAYA PKBI Jatim?
2. Apa kelebihan dan kekurangan media *online* dalam proses pemberian bimbingan dan konseling Islam di SeBAYA PKBI Jatim?

² Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, 2008) hal. 290.

³ F.J. Monks, dkk, *Psikologi Perkembangan* (Yogyakarta: UGM Press, 2006), Hal. 258.



C. Tujuan Penelitian

Bertolak belakang dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penggunaan media *online* dalam proses bimbingan dan konseling Islam *online* di SeBAYA PKBI Jatim.
2. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan penggunaan media *online* dalam proses pemberian bimbingan dan konseling Islam di SeBAYA PKBI Jatim.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, kami berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis
 - a. Sebagai sumber informasi dan referensi bagi konselor maupun calon konselor khususnya dan bagi semua kalangan pada umumnya tentang penggunaan media *online* dalam proses bimbingan dan konseling Islam.
 - b. Memberikan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti lain dalam bidang bimbingan dan konseling Islam tentang penggunaan media dalam proses bimbingan dan konseling Islam, khususnya penggunaan media *online*.



2. Secara praktis
 - a. Bagi konselor diharapkan hasil penelitian tentang penggunaan media *online* dalam proses pemberian bimbingan dan konseling Islam ini dapat direalisasikan atau diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari saat memberikan proses bimbingan dan konseling Islam pada klien.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu konselor dalam penggunaan media *online* disaat memberikan bimbingan dan konseling Islam pada klien.

E. Definisi Konsep

Untuk menghindari salah pengertian serta memperjelas pemahaman terhadap judul skripsi Penggunaan Layanan Bimbingan dan Konseling Islam *Online* (*Content Analysis Media Online* Dalam Proses Bimbingan dan Konseling Islam di SeBAYA PKBI Jatim) maka dianggap perlu memberikan beberapa penegasan dan menyampaikan batasan terhadap beberapa istilah yang terdapat pada judul agar tidak terjadi kesalahan dalam pemahaman judul. Adapun istilah-istilah tersebut adalah:

1. Layanan Bimbingan dan Konseling Islam

Kata layanan menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah “cara melayani” atau sesuatu yang dipakai oleh seseorang dalam melayani orang lain.⁴ Secara harfiah bimbingan adalah petunjuk (penjelas) cara

⁴ Peter Salim dan Yeni Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer* (Jakarta: Modern English Press, 1991), hal. 84.



mengerjakan sesuatu, tuntunan, dan pengarahan.⁵ Sedangkan secara etimologi kata bimbingan merupakan terjemahan dari kata *guidance* yang berasal dari kata kerja *to guide* yang mempunyai arti menunjukkan, membimbing, menuntun ataupun membantu.⁶

Menurut Bimo Walgito, bimbingan adalah: bantuan ataupun pertolongan yang diberikan kepada individu ataupun sekumpulan individu dalam menghindari atau mengatasi kesulitan-kesulitan dalam kehidupannya agar supaya individu atau sekumpulan individu dapat mencapai kesejahteraan hidupnya.⁷

Konseling atau dalam bahasa Inggris disebut *counseling* berasal dari kata *counsel* yang diartikan sebagai nasehat, anjuran, pembicaraan.⁸ Sedangkan konseling dalam bahasa Arab adalah *Al-Irsyad AL-Nafs* yang diartikan sebagai bimbingan kejiwaan, satu istilah yang cukup jelas muatannya dan bahkan bisa lebih luas penggunaannya.⁹

Menurut istilah konseling adalah merupakan suatu aktifitas pemberian nasehat dengan atau berupa anjuran atau saran-saran dalam bentuk pembicaraan yang komunikatif antara konselor dan konseli atau klien, dalam konseling datang dari pihak klien yang disebabkan karena ketidak tahuan atau kurangnya pengetahuan sehingga ia memohon

⁵ Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1994). Hal. 133.

⁶ Hallen. A, *Bimbingan Dan Konseling* (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), hal. 36.

⁷ Bimo Walgito, *Bimbingan dan Penyuluhan Di Sekolah* (Yogyakarta: Andi Offset, 1995), hal. 10.

⁸ M. Hamdani Bakran Adz-Dzaky, *Psikoterapi dan Konseling Islam* (Yogyakarta: Fajar Pustaka Baru, 2000), hal. 127.

⁹ Achmad Mubarak, *Al-Irsyad An-Nafsy (Konseling Agama Teori Dan Kasus)* (Jakarta: Bina Rena Pariwara, 2000), hal. 3.



pertolongan kepada konselor agar dapat memberikan bimbingan dengan metode-metode psikologis.¹⁰

Menurut Roger (1971) yang dikutip oleh Gantina Komalasari dkk, mendefinisikan konseling sebagai hubungan yang membantu (*helping relationship*). Dalam hubungan yang membantu (*Helping Relationship*) terdapat dua kata yang mempunyai definisi tersendiri dan saling berhubungan. Hubungan *relationship* dalam proses konseling merupakan suatu hubungan yang sedikitnya satu dari pihak terkait mempunyai tujuan untuk meningkatkan pertumbuhan, perkembangan, kedewasaan dan juga meningkatkan fungsi serta kemampuan untuk menghadapi hidup yang lebih baik dari pihak yang lain. Selanjutnya, bantuan atau *helping* berarti menyediakan kondisi untuk individu agar dapat memenuhi kebutuhan untuk cinta (*love*) dan respek, harga diri, dapat membantu keputusan dan aktualisasi diri. Bantuan (*helping*) juga mengandung arti menyediakan sarana dan keterampilan yang dapat membuat individu dapat membantu dirinya.¹¹

Sedangkan kata Islam di sini berfungsi sebagai rujukan dalam proses konseling, yaitu landasan yang digunakan untuk memberikan bantuan pada klien oleh konselor, agar klien menyadari kembali eksistensinya sebagai makhluk Allah SWT yang seharusnya dalam kehidupan keagamaan senantiasa selaras dengan ketentuan-ketentuan dan

¹⁰ M. Hamdani Bakran Az-Dzaky, *Psikoterapi dan Konseling Islam*, hal. 127-128.

¹¹ Gantina Komalasari dkk, *Teori dan Teknik Konseling* (Jakarta: PT Indeks, 2011), hal,



petunjuk dari Allah SWT, sehingga dapat mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Jadi yang disebut dengan layanan bimbingan dan konseling Islam adalah suatu cara untuk membantu individu atau kelompok dengan tujuan bahwa individu atau kelompok tersebut dapat meningkatkan pertumbuhan, perkembangan, kedewasaan dan juga meningkatkan fungsi serta kemampuan untuk menghadapi hidup yang lebih baik dengan menyadari kembali eksistensinya sebagai makhluk Allah SWT, sehingga dapat mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

2. Media *Online*

Media *online* berasal dari dua kata yaitu: media dan *online* yang keduanya memiliki makna sendiri-sendiri. Media dalam kamus ilmiah populer mempunyai arti perantara informasi, penengah, wahana ataupun wadah.¹² Dalam buku yang lain menyebutkan bahwa media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak.¹³

Sedangkan kata *Online* diartikan sebagai komputer atau perangkat yang terhubung ke jaringan (seperti *Internet*) dan siap untuk digunakan komputer atau perangkat lain. Lebih lanjut dalam Wikipedia, *online* dimaknai dalam jaringan atau daring atau keadaan saat sesuatu terhubung ke dalam suatu jaringan atau sistem (umumnya *Internet* atau *Ethernet*).

¹² Pius A Partanto, M. Dahlan Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer* (Surabaya: Arkola, 1994), hal. 448.

¹³ Hafied Cangara, *Pengertian Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hal. 125.



Internet (Interconnected Network) adalah koneksi jaringan komputer global yang menghubungkan seluruh komputer di dunia meskipun berbeda mesin dan sistem operasi. Teknologi komunikasi datanya terdiri dari berbagai model dan *platform*, namun dapat saling terhubung dengan protokol TCP/IP dan aplikasi berbasis web. Sedangkan *ethernet* merupakan salah satu alat (media komunikasi) yang dipasang di dalam CPU pada PCI slot. Ini berfungsi untuk menghubungkan kabel dalam jaringan dan memungkinkan terjadi koneksi *internet*.¹⁴

Jadi media *online* adalah wadah atau sarana dalam menyampaikan informasi dengan menggunakan komputer atau perangkat lain yang terhubung dengan jaringan (umumnya *Internet* atau *Ethernet*).

3. *Content analysis*

Pendekatan *content analysis* merupakan salah satu bentuk metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh keterangan dari isi komunikasi yang disampaikan dalam bentuk lambang. *Content analysis* juga dapat digunakan untuk menganalisis semua bentuk komunikasi: surat kabar, buku, puisi, lagu, cerita rakyat, lukisan, pidato, ceramah, surat, peraturan Undang-Undang, musik, teater dan sebagainya.¹⁵

Content analysis merupakan suatu teknik penelitian untuk membuat inferensi-inferensi yang dapat ditiru (*replicabel*) dan sah data

¹⁴ <http://iqbalblogger.blogspot.com/2011/11/perbedaan-pengertian-definisi-internet.html>, diakses 02 Mei 2013 pukul: 09:38.

¹⁵ Jalaludin rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik* (Bandung: Remaja Rosdakarnya, 2001), hal. 89.



dengan memperhatikan konteksnya.¹⁶ *Content analysis* (Analisis Isi) mempunyai pendekatan sendiri dalam menganalisis data. Secara umum pendekatan ini berasal dari cara memandang obyek analisisnya.

F. Metode Penelitian

Metode merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian ilmiah, sebab metode merupakan sarana untuk mencapai suatu tujuan. Dan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dan dapat dipertanggungjawabkan, dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

1. Pendekatan dan Jenis penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan *content analysis* (Analisis isi). Sebagaimana telah disinggung dalam pembahasan sebelumnya bahwa *content analysis* merupakan salah satu bentuk metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh keterangan dari isi komunikasi yang disampaikan dalam bentuk lambang. *Content analysis* juga dapat digunakan untuk menganalisis semua bentuk komunikasi: surat kabar, buku, puisi, lagu, cerita rakyat, lukisan, pidato, ceramah, surat, peraturan Undang-Undang, musik, teater dan sebagainya.¹⁷ Dasar pertimbangan penelitian ini menggunakan pendekatan *content analysis* adalah peneliti ingin mengetahui secara mendalam mengenai

¹⁶ Klaus krippendorff, *Analisi Isi Pengantar Teori Dan Metodologi* (Jakarta: PT Raja Grafinndo Persada, 1993), hal: 15.

¹⁷ Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Conto Analisis Statistik*, hal: 89.



konseling *online* yang dilakukan oleh SeBAYA PKBI Jatim sebagai salah satu program konseling.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Artinya jenis penelitian yang bersifat mendeskripsikan atau melukiskan realita sosial yang kompleks yang ada di masyarakat.¹⁸ Pertimbangan peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dalam menyusun kerangka pemikiran (*conceptual* atau *theoretical frame work*), artinya sebelum mengumpulkan data, terlebih dahulu peneliti merumuskan gejala atau permasalahan yang akan diteliti. Dengan kata lain, dikatakan *conceptual defination* terlebih dahulu terhadap gejala yang akan diteliti.

2. Sasaran dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan atau *Field Research*, yakni penelitian yang langsung dilakukan dilapangan¹⁹. Adapun fokus penelitian yang akan peneliti teliti adalah tentang pelaksanaan layanan Bimbingan dan Konseling Islam *online* yang dilakukan oleh SeBAYA PKBI Jatim. Yaitu dengan peneliti sendiri sebagai konselor dan kliennya adalah semua yang yang melihat maupun yang mengirim pesan melalui media *online* yang ada di SeBAYA PKBI Jatim. Sedangkan lokasi penelitian ini berada di SeBAYA PKBI Jatim Jalan Lesti no. 35 Surabaya Jatim.

¹⁸ Ida Bagoes Mantra, *Filsafat Penelitian Dan Metode Penelitian Sosial* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2004), hal. 38.

¹⁹ M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metode Penelitian dan Aplikasinya* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hal. 11.



3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data yang bersifat non statistik, dimana data yang diperoleh nantinya dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka.

Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data Primer yaitu data yang langsung diambil dari sumber pertama di lapangan. Yang mana dalam hal ini diperoleh deskripsi tentang pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling Islam *online* yang dilakukan oleh SeBAYA PKBI Jatim, serta kelebihan dan kekurangan penggunaan layanan bimbingan dan konseling Islam *online*.
- 2) Data Sekunder yaitu data yang diambil dari sumber kedua atau berbagai sumber guna melengkapi data primer.²⁰ Data ini diperoleh dari pengamatan peneliti tentang keadaan obyek yang diteliti.

b. Sumber Data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data diperoleh.²¹ Adapun dalam penelitian ini, penulis mengelompokkan penentuan sumber data menjadi dua buah data yaitu:

²⁰ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif Dan Kualitatif* (Surabaya: Universitas Airlangga, 2001), hal. 128.

²¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Dan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hal. 129.



- 1) Sumber data primer, yaitu sumber data yang secara langsung didapatkan dari lokasi atau objek penelitian, adapun data diperoleh dari penanggung jawab pelaksana koseling *online* yang ada di SeBAYA PKBI Jatim, guna mengambil data tentang pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling Islam secara *online* yang dilakukan oleh SeBAYA PKBI Jatim.
- 2) Sumber data skunder, yaitu sumber data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada,²² guna melengkapi data yang penulis peroleh dari sumber data primer, data tersebut diperoleh dari staf-staf yang ada, diantaranya mengenai sejarah berdiri dan berkembangnya SeBAYA PKBI Jatim, letak geografis, serta struktur organisasi SeBAYA PKBI Jatim.

4. Tahap-Tahap Penelitian

- a. Perencanaan, meliputi penentuan tujuan yang dicapai oleh suatu penelitian dan merencanakan strategis untuk memperoleh dan menganalisis data bagi peneliti. Hal ini dimulai dengan memberikan perhatian khusus terhadap konsep dan hipotesis yang akan mengarahkan penelitian yang bersangkutan dan menelaah kembali terhadap literatur, termasuk penelitian yang pernah diadakan sebelumnya, yang berhubungan dengan judul dan masalah penelitian yang bersangkutan.

²² M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metode Penelitian dan Aplikasinya*, hal. 82.



- b. Pengkajian secara teliti terhadap rencana penelitian, tahap ini merupakan pengembangan dari tahap perencanaan, disini disajikan latar belakang penelitian, permasalahan, tujuan penelitian, serta metode atau prosedur analisis dan pengumpulan data.
- c. Analisis dan laporan, hal ini merupakan tugas terpenting dalam suatu proses penelitian.²³

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup tiga model pengumpulan, yaitu:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah alat pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan.²⁴

Menurut Sukardi, observasi adalah cara pengambilan data dengan menggunakan salah satu panca indra yaitu indra penglihatan sebagai alat bantu utamanya untuk melakukan pengamatan langsung, selain panca indra biasanya penulis menggunakan alat bantu lain sesuai dengan kondisi lapangan antara lain buku catatan, kamera, film, proyektor, *checklist* yang berisi obyek yang diteliti dan lain sebagainya.²⁵ Namun dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan alat bantu buku catatan dan kamera.

²³ M. Suparmoko, *Metode Penelitian Praktis* (Yogyakarta: BPFE, 1995), hal. 3.

²⁴ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Prenada Media Group, 2007), hal. 115.

²⁵ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hal. 78-79.



Metode ini digunakan untuk melihat langsung bagaimana proses pelaksanaan pelayanan bimbingan dan konseling Islam yang dilakukan dengan menggunakan media *online* oleh SeBAYA PKBI Jatim.

b. Wawancara

Wawancara adalah menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilaksanakan dengan melakukan tanya jawab lisan secara sepihak, berhadapan muka dan dengan arah serta tujuan yang telah ditentukan. Dalam wawancara penulis dapat menggunakan dua jenis data, yaitu: wawancara terpimpin dan wawancara tidak terpimpin.²⁶

Metode ini digunakan untuk menggali data yang berkaitan dengan strategi penggunaan layanan bimbingan dan konseling Islam *online* yang dilakukan oleh SeBAYA PKBI Jatim terhadap klien.

Sedangkan obyek yang diwawancarai adalah pegawai SeBAYA PKBI Jatim dan pihak yang terkait dalam pencarian data peneliti.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu metode dengan mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, gambar, video dan sebagainya.²⁷

Metode ini digunakan untuk menggali data yang berkaitan dengan topik kajian yang berasal dari dokumen-dokumen SeBAYA PKBI Jatim,

²⁶ Anas Sudijono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hal.82.

²⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek*, hal. 231.



diantaranya profil SeBAYA PKBI Jatim serta kegiatan-kegiatan dalam pelaksanaan bimbingan dan konseling Islam dengan menggunakan media *online*.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.²⁸

Selain itu teknik analisis data juga berarti proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Sementara itu, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *content analysis* (analisis isi). Dengan pertimbangan bahwa *content analysis* berangkat dari anggapan dasar ilmu-ilmu sosial, dan bahwa studi tentang proses dan isi komunikasi adalah dasar dari studi-studi ilmu sosial.²⁹ Cara kerja *analysis* data ini dengan menggunakan *content analysis*, antara lain menggunakan lambang-

²⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosada Karya, 2009), hal. 280.

²⁹ Burhan Budin, "Teknik-Teknik Analisis Kualitatif Dalam Penelitian Sosial", dalam Burhan Bugin, *Analisis data penelitian kualitatif, pemahaman filosofis dan metodologis arah penguasaan model aplikasi* (Jakarta: Raja grafindo Persada, 2005), hal: 84.



lambang tertentu, mengklasifikasi data dengan kriteria-kriteria tertentu, dan melakukan prediksi.³⁰

Unit analisis dalam penelitian ini adalah isi dari konseling *online* yang dilakukan oleh SeBAYA PKBI Jatim. Adapun jenis-jenis analisisnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan konsep permasalahan yang ditangani oleh SeBAYA PKBI Jatim dan problem solving yang diberikan oleh SeBAYA PKBI Jatim.

7. Teknik Keabsahan Data

Agar penelitian ini bisa dipertanggungjawabkan, maka peneliti perlu untuk mengadakan pemikiran keabsahan data yaitu:

a. Perpanjangan keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian, dengan tujuan meningkatkan kepercayaan data yang diperoleh yang didapat dalam kurun waktu yang relatif panjang.

b. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri atau unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dalam ketekunan pengamatan peneliti hendaknya mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara

³⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hal. 93.



berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol. Kemudian menelaah secara rinci sampai pada pemeriksaan tahap awal tampak salah satu atau seluruh faktor yang ditelaah sudah dipahami dengan cara yang biasa.

c. Trianggulasi

Trianggulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.³¹

Adapun trianggulasi yang peneliti terapkan dalam penelitian ini adalah trianggulasi data dan trianggulasi metode. Dalam trianggulasi data atau sumber, peneliti menggunakan beberapa sumber untuk mengumpulkan data dengan permasalahan yang sama. Artinya bahwa data yang ada di lapangan diambil dari beberapa sumber penelitian yang berbeda-beda dan dapat dilakukan dengan :

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- 2) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- 3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- 4) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang

³¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hal. 178.



berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.

- 5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam memahami keseluruhan isi dari skripsi ini, maka perlu disusun secara sistematis sehingga menunjukkan totalitas yang utuh dalam pembahasan skripsi ini. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi konsep, metode penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka. Dalam bab ini membahas tentang kajian teoretik yang dijelaskan dari beberapa referensi untuk menelaah objek kajian yang dikaji dalam penelitian ini, pembahasannya meliputi: layanan bimbingan dan konseling Islam *online*, terdiri dari: pengertian layanan bimbingan dan konseling Islam *online*, macam-macam layanan bimbingan dan konseling Islam *online*, tujuan bimbingan dan konseling Islam *online*, fungsi bimbingan dan konseling Islam *online*, prinsip bimbingan dan konseling Islam *online*, langkah-langkah bimbingan dan konseling Islam *online*, unsur-unsur bimbingan dan konseling Islam *online*. Media *online*, terdiri dari: pengertian media *online*, tujuan menggunakan media *online*,



media-media yang dapat digunakan, teknik penggunaan media *online*, ciri-ciri media *online*.

Bab III Penyajian Data. Yang membahas tentang deskripsi umum objek penelitian dan deskripsi hasil penelitian. Deskripsi umum objek penelitian membahas tentang *setting* penelitian yang meliputi deskripsi lokasi dan media yang digunakan yaitu media *online*. Sedangkan deskripsi hasil penelitian membahas tentang deskripsi proses bimbingan dan konseling Islam dengan menggunakan media *online* serta mendeskripsikan kelebihan dan kekurangan penggunaan media *online* dalam proses bimbingan dan konseling Islam.

Bab IV Analisis Data. Pada bab ini memaparkan tentang analisa data dari penggunaan media *online* dalam proses bimbingan dan konseling Islam, kelebihan dan kekurangan media *online* dalam proses bimbingan dan konseling Islam di SeBAYA PKBI Jatim, sehingga akan diperoleh hasil apakah bimbingan dan konseling secara *online* dapat mempermudah proses pemberian bimbingan dan konseling oleh konselor kepada klien.

Bab V Penutup. Dalam skripsi ini merupakan bab yang terakhir, yang didalamnya berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan beberapa saran dari peneliti terkait dengan penelitian skripsi ini.