

## PENERAPAN MEDIA TEKNOLOGI DALAM PEMBERIAN LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DI MASA PANDEMI

Shidratul Attika<sup>1\*</sup> & Tomi Sukardi<sup>2</sup>

Email: shidratul\_attika@stainkepri.ac.id, tomi.sukardi@iais.ac.id

<sup>1</sup>STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, <sup>2</sup>Institut Agama Islam Sukabumi

**Abstract :** *Before the pandemic, the guidance and counselling services are arranged directly on face-to-face meeting. However the pandemic situation such as now requires the counsellors to utilize the advances of technology therefore the continuation of the guidance and counselling services is ensured. This article is a literature review of the mentioned topic. Guidance and counseling services using technology are a form of professional counseling for counselors so that services during this pandemic period continue to run smoothly. Text or video-based media can be used as an alternative in providing guidance and counseling services during a pandemic. With technology, it makes it easy for counselors and counselees to stay connected to each other even without directly on face-to-face meeting.*

**Keywords:** *Guidance and Counselling, Pandemic, Technology.*

**Abstrak :** Sebelum adanya pandemi, pemberian layanan bimbingan dan konseling dapat dilakukan secara langsung (*face to face*). Namun dalam situasi pandemi seperti sekarang mengharuskan guru bimbingan dan konseling atau konselor memanfaatkan teknologi yang ada agar proses pemberian layanan bimbingan dan konseling tetap berjalan, meski terbatas ruang dan waktu. Tulisan ini merupakan kajian pustaka. Kegiatan bimbingan dan konseling menggunakan teknologi merupakan bentuk keprofesionalan guru bimbingan dan konseling/ konselor agar layanan di masa pandemi ini tetap berjalan dengan lancar. Media berbasis teks ataupun video dapat digunakan sebagai alternatif dalam pemberian layanan bimbingan dan konseling di masa pandemi. Dengan adanya teknologi memberikan kemudahan untuk guru bimbingan dan konseling/ konselor maupun konseli untuk tetap saling terhubung meskipun tanpa harus bertemu secara langsung.

**Kata Kunci:** Bimbingan dan Konseling; Pandemi; Teknologi.

### A. PENDAHULUAN

Pandemi Corona Virus Disease (Covid-19) yang muncul pada awal tahun 2020 telah merubah dunia seketika. Virus ini penyebarannya sangat cepat. Seluruh belahan dunia tidak luput dari pandemi ini, termasuk di Indonesia. Sebagai upaya preventif dari pemerintah untuk menekan penyebaran virus Covid-19 adalah dengan menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan mewajibkan masyarakat untuk menerapkan protokol kesehatan. Masyarakat juga diimbau untuk menjaga jarak, selalu menggunakan masker dan mencuci tangan.

Dunia pendidikan juga terkena dampak dari pandemi ini. Proses pembelajaran yang biasanya dilakukan di sekolah, kini harus dilaksanakan dari rumah secara *online* (*daring*). Hal ini merupakan bentuk tindakan tegas pemerintah untuk memutuskan mata rantai penyebaran virus. Walaupun proses pembelajaran tidak dapat dilakukan secara tatap muka langsung, pembelajaran *daring* menjadi jalan keluar terbaik agar proses belajar mengajar terus berjalan di tengah pandemi ini.

Dengan memanfaatkan teknologi, pemberian layanan bimbingan dan konseling

harus tetap berjalan meskipun terbatas secara daring. Peran guru BK/ konselor sangat penting, agar peserta didik tetap semangat dan termotivasi dalam menghadapi proses belajar di masa pandemi. Pemberian layanan bimbingan dan konseling juga bertujuan mengurangi perasaan cemas peserta didik terhadap perubahan situasi dan kondisi yang dialami.

Agar proses pembelajaran daring dapat terlaksana, dibutuhkan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang baik. Pendidik maupun peserta didik harus mampu memanfaatkan teknologi yang ada guna melancarkan proses belajar daring. Proses belajar daring dapat memanfaatkan platform seperti *zoom*, *google meet*, *whatsapp*, *telegram*, dan beberapa aplikasi lainnya yang dapat mengumpulkan beberapa orang dalam jumlah yang besar. Herliandry, dkk (2020) memaparkan bahwa pembelajaran daring memberikan kemudahan dalam mentransfer berbagai informasi, dengan memanfaatkan platform untuk berdiskusi hingga platform yang memungkinkan untuk bertatap muka meski terbatas oleh layar.

Guru BK/ konselor harus mampu mengembangkan keterampilannya dalam menjalankan program bimbingan dan konseling yang berlandaskan pada pengembangan teknologi. Kegiatan bimbingan dan konseling yang dapat diberikan berupa pemberian layanan informasi secara *online*, membentuk grup bimbingan dan konseling dengan peserta didik menggunakan *whatsapp* atau *telegram*, maupun *cyber counseling*. Guru BK/ konselor juga dapat mengasah kreativitas dengan mengembangkan media pembelajaran berbasis video animasi agar layanan BK yang diberikan lebih variatif.

Koutsonika (dalam Wibowo, 2016), memaparkan bahwa pada dekade 1960 dan 1970 konseling *online* pertama kali muncul menggunakan perangkat lunak program Eliza dan Parry. Awal perkembangannya konseling *online* berbasis teks (Shaw & Shaw, dalam Wibowo, 2016). Seiring dengan perkembangan teknologi, metode konseling

lain mulai digunakan seperti konseling via *live chat* maupun konseling melalui video.

Hidayah (dalam Sutijono & Farid, 2018) memaparkan bahwa begitu banyak wadah pengembangan konseling *online* yang dapat digunakan oleh guru BK/ konselor, diantaranya dengan melakukan bimbingan melalui grup *WhatsApp*, *Facebook*, dan *Twitter*. E. Shaw (dalam Prahesti & Wiyono, 2017) memaparkan beberapa kelebihan dari konseling *online*, diantaranya: (1) dapat menangani konseli yang berada di lokasi yang terisolasi; (2) dapat membantu konseli yang tidak dapat keluar rumah karena sakit; (3) sebagai media untuk konseli yang enggan melakukan konseling secara tatap muka; dan (4) memfasilitasi konseli yang lebih senang mengekspresikan dirinya melalui tulisan. Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa konseling *online* dapat berjalan lancar jika konselor dan konseli mampu menggunakan teknologi dengan tepat. Dengan melakukan konseling secara *online* juga dapat menjangkau konseli meskipun terbatas jarak, dan sebagai alternatif untuk konseli yang tidak bersedia jika proses konseling dilakukan secara tatap muka langsung.

Mutu guru BK terkait dengan inovasi keilmuan dapat dilihat dari pemikirannya untuk membuat suatu inovasi baru dalam dunia bimbingan dan konseling kedepannya. Peran teknologi sangat penting untuk membantu dan mempermudah tugas dan kegiatan para pendidik, khususnya guru bimbingan dan konseling. Sistem pembelajaran sebagian besar merupakan integrasi dari teknologi sebagai dasar pemilihan, pengembangan maupun pemanfaatan. Diharapkan nantinya layanan bimbingan dan konseling yang diberikan dapat menunjang proses pembelajaran peserta didik secara maksimal.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Layanan Bimbingan dan Konseling**

Bimbingan merupakan serangkaian proses pemberian bantuan kepada konseli yang dilakukan secara kontinu, yang bertujuan agar konseli mampu memahami dirinya untuk dapat bertindak secara wajar,

sesuai dengan keadaan lingkungan sekolah, keluarga, masyarakat dan kehidupan pada umumnya (Natawidjaja, dalam Yusuf & Nurihsan, 2016). Konseling menurut *American School Counselor Association* (dalam Yusuf & Nurihsan, 2016) adalah hubungan langsung (tatap muka) yang bersifat rahasia, penuh dengan penerimaan, di mana konseli mampu mengungkapkan dirinya, dan konselor berperan membantu mengatasi masalah konseli dengan menggunakan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.

Kemajuan teknologi beserta ilmu pengetahuan merupakan indikasi dari perkembangan di era global. Perkembangan teknologi ini berdampak kepada seluruh lapisan aspek kehidupan masyarakat termasuk dalam ranah pendidikan. Hal ini ditinjau dari kebutuhan pendidikan yang semakin berkembang mengikuti perubahan zaman. Menurut Zeng (dalam Ifdil & Ardi, 2013) kehadiran teknologi informasi dan komunikasi membuka era baru dalam proses konseling. Hal ini menjadi terobosan baru untuk guru bimbingan dan konseling di sekolah untuk mengembangkan kepiawaian dalam menggunakan media elektronik untuk meningkatkan pelayanan bimbingan dan konseling, serta memberikan inovasi baru dalam dunia bimbingan dan konseling di masa pandemi ini.

Ifdil (dalam Ifdil & Ardi, 2013) mengenalkan istilah e-konseling di Indonesia. Pelayanan e-konseling tidak hanya terbatas pada konseling individual saja, namun diperluas menjadi penyelenggaraan layanan bimbingan dan konseling secara keseluruhan dengan memanfaatkan ilmu teknologi. E-konseling yang terhubung dengan internet tidak hanya dapat mengembangkan layanan bimbingan dan konseling saja, namun semua aspek pemanfaatan teknologi dan informasi serta komunikasi lainnya dapat ditingkatkan dalam penyelenggaraan layanan bimbingan dan konseling. Selanjutnya menurut Pasmawati (2016) *cyber counseling* merupakan suatu model konseling yang bersifat virtual atau proses konseling yang menggunakan koneksi internet, di mana konselor dan konseli tidak hadir secara fisik

dalam ruang dan waktu yang sama, namun dapat memanfaatkan media internet seperti *website, e-mail, facebook, video conference* dan sebagainya agar dapat terhubung satu sama lainnya.

Proses konseling yang biasanya dilakukan secara tatap muka langsung, kini dapat berlangsung dengan memanfaatkan berbagai media. Begitupun dengan layanan bimbingan klasikal yang biasanya dilakukan secara langsung di kelas, kini dapat dilakukan dengan memanfaatkan media *video conference* seperti *zoom*, atau *google meet* yang memungkinkan adanya interaksi tatap muka antara guru BK/ konselor dengan konseli meskipun terbatas secara virtual.

## **2. Media dalam Pemberian Layanan Bimbingan dan Konseling**

Dengan bantuan teknologi, Guru BK/Konselor dapat bertemu dengan konseli meskipun terbatas. Ifdil (dalam Ifdil & Ardi, 2013) menyebutkan beberapa media yang dapat digunakan diantaranya:

### **a. Website/situs**

Untuk melaksanakan proses konseling *online* guru BK/ konselor menyediakan sebuah alamat situs yang digunakan sebagai alamat praktik konseling *online*. Sebelum proses konseling berlangsung, konseli terlebih dahulu berkunjung ke situs yang telah disediakan konselor.

### **b. Telefon/ Hand phone**

Media panggilan telepon menjadi alternatif dalam melaksanakan konseling *online*. Konselor dan konseli bisa saling terhubung melalui sambungan telepon sehingga terjadinya proses konseling. Konseli dapat mengungkapkan permasalahannya, dan konselor dapat mendengar dengan jelas apa yang diungkapkan kliennya melalui telepon/ *handphone*.

### **c. Email**

*Email* dapat menjadi salah satu media konseling *online*, yang memungkinkan sebuah pesan teks untuk dikirim dan diterima secara elektronik dengan memanfaatkan media *handphone* atau komputer.

### **d. Chat, Pesan Instan dan Jejaring Sosial**

*Chat* merupakan bentuk komunikasi dalam bentuk ketikan beberapa baris tulisan

singkat. Percakapan ini juga bisa dilakukan dengan saling berinteraktif melalui teks, maupun suara dan video.

#### e. *Video conferencing*

*Video conference* atau tatap muka melalui video, memanfaatkan media lain seperti telepon ataupun media lainnya yang digunakan untuk transfer data video.

### 3. Manfaat Teknologi dalam Layanan Bimbingan dan Konseling

Bimbingan dan konseling sebagai bagian internal dari pelayanan pendidikan juga bersinggungan dengan perkembangan teknologi saat ini. Dalam hal ini guru bimbingan dan konseling atau konselor diharapkan bisa memanfaatkan teknologi untuk menunjang pemberian layanan secara optimal pada masa pandemi ini.

Bimbingan dan konseling dengan menggunakan teknologi menurut Hartono (2009) memiliki banyak manfaat. Salah satunya dapat menarik minat peserta didik untuk mendukung kegiatan bimbingan dan konseling. Selain itu memberi perhatian dan motivasi sehingga peserta didik merasa betah untuk mengikuti kegiatan layanan bimbingan dan konseling. Bimbingan konseling menggunakan teknologi memberikan kemudahan dalam proses, efisiensi waktu dan tenaga bagi peserta didik dalam melakukan kegiatan bimbingan dan konseling, sehingga dapat meminimalisir kebosanan akibat monotonitas penerapan metode secara umum.

Menurut Sumarwiyah & Zamroni (2017) selain peserta didik (konseli), konselor juga memperoleh kemudahan dari penyelenggaraan bimbingan dan konseling berbasis teknologi. Penggunaan teknologi akan menjadikan konselor terlatih serta lebih efektif dan efisien dalam penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi. Selain itu dapat meningkatkan kepedulian konselor terhadap pendidikan, menjadikan konselor terampil menggunakan teknologi dan mampu menggunakan sumber – sumber teknologi lain yang dapat digunakan dalam proses bimbingan dan konseling. Penggunaan teknologi menjadikan konselor lebih tertarik untuk mengembangkan perencanaan penggunaan teknologi dalam bimbingan dan

konseling serta meningkatkan kemampuan evaluasi terhadap efektivitas penggunaan berbagai media dalam penyelenggaraan bimbingan dan konseling.

Beberapa kelebihan dan manfaat di atas memperkuat pendapat bahwa layanan bimbingan dan konseling berbasis teknologi dapat meningkatkan kualitas layanan BK di sekolah, karena antara konselor maupun konseli sama-sama dimudahkan untuk terus mengupdate perkembangan diri mereka.

Proses belajar jarak jauh ternyata telah diprediksi akan terjadi sejak beberapa tahun lalu. Menurut (B. Uno, dalam Budiman, 2017) di masa mendatang pendidikan di Indonesia : (1) berkembangnya pendidikan dengan sistem belajar jarak jauh (*distance learning*); (2) sebagai *sharing resource* bersama antar lembaga pendidikan/ latihan dalam sebuah jaringan perpustakaan dan instrumen pendidikan lainnya (guru, laboratorium) berubah fungsi menjadi sumber informasi daripada sekedar rak buku; (3) penggunaan CD-ROM multimedia dalam pendidikan secara bertahap mulai menggantikan televisi dan video.

Pembelajaran daring menjadikan internet sebagai kebutuhan utama dalam pemberian layanan bimbingan dan konseling pada waktu dan tempat yang berbeda. Guru BK/ konselor yang profesional akan mengikuti perkembangan dunia teknologi dan pada akhirnya konselor mampu memberikan layanan secara *online* kepada konseli. Salah satu keuntungan dari konseling *online* dengan media internet adalah mempermudah proses pemberian layanan responsif untuk peserta didik yang terbatas tempat tinggal yang jauh.

Agar proses pemberian layanan bimbingan dan konseling di masa pandemi dapat berjalan, baik konseli dan konselor harus memiliki media seperti *handphone* atau laptop. Untuk menunjang kelancarannya juga diperlukan sambungan internet yang stabil. Adapun media yang dapat digunakan dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling, diantaranya:

a. Media tatap muka virtual (google meet, zoom)

Pemberian layanan BK yang melibatkan konseli dalam jumlah yang besar dapat memanfaatkan platform yang memungkinkan konselor dan konseli bertatap muka secara virtual, seperti google meet dan zoom. Namun media ini memiliki beberapa kekurangan, karena membutuhkan kuota yang besar sehingga kuota siswa cepat habis. Kendala lainnya adalah jika sinyal yang dipakai tidak stabil, maka koneksinya sedikit tersendat dan tidak jarang menimbulkan miskomunikasi. Agar pemberian layanan dapat efektif maka dilakukan secara ringkas, jelas, dan menyeluruh terhadap semua peserta didik.

b. Media chat atau pesan teks (whatsapp, telegram)

Melalui media chat memungkinkan terjadinya interaksi antara konselor dan konseli. Dalam aplikasi whatsapp ataupun telegram juga dapat menggabungkan beberapa siswa dalam grup yang sama, sehingga pemberian layanan dalam setting kelompok pun dapat diberikan. Dalam media chat memungkinkan siswa dan konselor berinteraksi, saling *sharing*, dan bertukar informasi secara cepat.

c. Media Sosial

Saat ini media sosial merupakan hal yang tidak asing lagi di era digital. Media sosial dapat diakses oleh berbagai kalangan. Seperti yang kita ketahui media sosial digunakan untuk mengetahui perkembangan dunia luar, berkomunikasi dengan kerabat jauh, sampai dalam hal mengembangkan bisnis juga dapat terbantu dengan adanya media sosial. Begitupun di kalangan peserta didik, media sosial sudah sangat melekat dengan mereka. Dengan media sosial, individu bebas mengkespresikan diri mereka. Namun peserta didik tetap harus diarahkan agar tidak terjerumus kepada hal-hal yang negatif. Mereka perlu diarahkan untuk bijak dalam bersosial media, dan menghindari hal-hal negatif.

Sejalan dengan pendapat Purnama (dalam Utami & Baiti, 2018) karakteristik khusus dari media sosial diantaranya: (1) jangkauan; media sosial dapat menjangkau dari skala kecil hingga khalayak global; (2) aksesibilitas; media sosial lebih mudah

diakses oleh masyarakat dengan biaya yang terjangkau; (3) penggunaan; dalam menggunakan media sosial tidak memerlukan pelatihan atau keterampilan karena relatif mudah untuk digunakan (4) aktualitas; media sosial dapat memancing respon orang dalam jumlah banyak dengan lebih cepat; (5) tetap; media sosial dapat menggantikan komentar secara instan atau mudah melakukan proses pengeditan.

Pengaksesan media sosial relatif mudah digunakan, sehingga tidak ada lagi batasan komunikasi antar individu. Tiap individu dapat membangun komunikasi kapanpun dan dimanapun. Media sosial mempengaruhi kehidupan seseorang, oleh karena itu media sosial bisa efektif mendukung proses pembelajaran pada masa pandemi seperti saat ini.

d. *Email*

Menurut Murphy dan Mitchell (dalam Kirana, 2019) keunggulan dari konseling e-mail, diantaranya: (1) adanya catatan permanen seluruh kontak konseling yang berguna bagi konseli maupun konselor (2) mengetik merupakan salah satu cara efektif untuk mengungkapkan masalah; (3) mengetik membantu seseorang untuk merefleksikan pengalaman mereka; (4) konseli dapat mengekspresikan perasaan mereka secara langsung.

### C. KESIMPULAN

Pada era perkembangan teknologi seperti sekarang semakin memudahkan manusia dalam melakukan pekerjaannya. Di masa pandemi, proses pembelajaran jarak jauh harus memanfaatkan teknologi agar proses belajar dan mengajar tetap berjalan lancar. Dalam melakukan proses pembelajaran jarak jauh, memerlukan jaringan internet dan berbagai platform yang dapat menunjang pembelajaran. Begitupun dalam proses pemberian layanan bimbingan dan konseling, yang pada mulanya dilakukan secara langsung kini terbatas secara virtual. Namun hal ini tidak menjadi hambatan, malah akan menambah keterampilan dan kemampuan guru BK maupun konseli dalam memanfaatkan teknologi.

Demi kelancaran pemberian layanan bimbingan dan konseling secara online, dibutuhkan koneksi internet yang bagus. Terkadang jaringan internet yang kurang stabil menjadi kendala dalam melaksanakan konseling *online*. Kendala lainnya yaitu kuota internet. Selain itu tidak semua peserta didik memiliki *smartphone/* laptop, sehingga terkendala dalam proses belajar mengajar termasuk dalam pemberian layanan bimbingan dan konseling. Namun di sisi lain hal positifnya adalah pemberian layanan bimbingan dan konseling tetap dapat diadakan dengan bantuan teknologi meskipun terpisah dari jarak yang jauh, dan pendidik maupun peserta didik diharuskan untuk lebih *update* tentang teknologi.

Untuk meningkatkan keterampilan dalam menggunakan teknologi, diharapkan para guru BK/ konselor untuk terus mengasah diri dengan mengikuti berbagai seminar maupun *workshop*, seperti *workshop* dalam membuat media pembelajaran atau video animasi layanan bimbingan dan konseling agar layanan yang diberikan semakin bervariasi.

Adapun layanan bimbingan klasikal yang biasanya diadakan langsung di ruang kelas, di masa pembelajaran jarak jauh seperti sekarang dapat digantikan dengan memanfaatkan media *video conference* seperti zoom, atau google meet yang memungkinkan adanya interaksi tatap muka antara guru BK/ konselor dengan konseli. Sehingga kemudahan teknologi dapat meningkatkan produktivitas layanan serta kualitas layanan BK yang diberikan kepada peserta didik di masa pandemi.

#### D. DAFTAR PUSTAKA

Budiman, H. (2017). Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pendidikan. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam* 8 (1), 31-43.

Hartono. (2009). *Efektifitas Bimbingan Karier Berbantuan Komputer Terhadap Kemandirian Pengambilan Keputusan Karier Siswa Kelas XI SMA Negeri 10 Surabaya*. Disertasi (tidak diterbitkan). Malang: Universitas Negeri Malang.

Herliandry. L.D. , Nurhasanah, Suban, M. E., Kuswanto, H. (2020). Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Pendidikan* 22 (1), 65-70. DOI:<https://doi.org/10.21009/jtp.v22i1.15286>

Ifdil & Ardi, Z. (2013). Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling. *Jurnal Konseling dan Pendidikan* 1(1), 15-22.

Kirana, D. L. (2019). Cyber Counseling sebagai Salah Satu Model Perkembangan Konseling Bagi Generasi Milenial. *Al-Tazkia* 8 (1), 51-63.

Pasmawati, H. (2016). Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global. *Syi'ar* 16 (1), 43-54.

Prahesti, Y. & Wiyono, B. D. (2017). Pengembangan website konseling online untuk siswa di SMA Negeri 1 Gresik. *Jurnal BK UNESA*. 7 (3), 144-154.

Sumarwiyah & Zamroni, E. (2017). Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) dalam Layanan Bimbingan dan Konseling sebagai Representasi Berkembangnya Budaya Profesional Konselor dalam Melayani Siswa. *Jurnal Prodi Bimbingan Konseling FKIP Unisa Muhammad Arsyad Al Banjari* 2 (1), 1-14.

Sutijono, S., & Farid, D. A. M. (2018). Cyber Counseling di Era Generasi Milenial. *SOSIOHUMANIKA: Jurnal Pendidikan Sains Sosial dan Kemanusiaan* 11(1), 19-32.

Utami, A.S.F. & Baiti, N. (2018). Pengaruh Media Sosial Terhadap Perilaku *Cyber Bullying* Pada Kalangan Remaja. *Cakrawala-Jurnal Humaniora* 18 (2), 257-262.

Wibowo, N. C. H. (2016). Bimbingan Konseling Online. *Jurnal Ilmu Dakwah* 36 (2), 271-287.

Yusuf, S. & Nurihsan, J. (2016). *Landasan Bimbingan dan Konseling*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung