

# Penerapan *Cybercounseling* menggunakan Layanan Konseling Individual Siswa Sekolah Menengah Kejuruan

Arizona\* , Nurlela , Edi Harapan, Endang Surtiyoni, Putri Maulidina  
Universitas PGRI Palembang, Indonesia  
 [arizona.karno@gmail.com](mailto:arizona.karno@gmail.com)

Submitted: 2022-02-27

Revised: 2022-03-05

Accepted: 2022-03-11

Copyright holder:

© Arizona, A., Nurlela, N., Harapan, E., Surtiyoni, E., & Maulidina, P. (2022)

This article is under:



How to cite:

Arizona, A., Nurlela, N., Harapan, E., Surtiyoni, E., & Maulidina, P. (2022). Penerapan *Cybercounseling* Pada Konseling Individual Siswa Sekolah Menengah Kejuruan. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 4(1). <https://doi.org/10.51214/bocp.v4i1.168>

Published by:  
Kuras Institute

Journal website:  
<https://journal.kurasinstitute.com/index.php/bocp>

E-ISSN:  
2656-1050

**ABSTRACT:** *The problem in this study between counseling teachers and students is that students are more interested in counseling through cybercounseling, counseling guidance teachers are easier to inform students through cybercounseling, students can be closer to counseling guidance teachers, students can also tell the problem more openly with counseling guidance teachers and make it easier for students to counsel remotely in addition to face-to-face counseling. This study aims to determine the application of cybercounseling in SMK PGRI 2 Palembang. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. Sources of information in this study are counseling guidance teachers who apply cybercounseling, totaling 4 people and students totaling 3 people. The results showed that the implementation of cybercounseling at SMK PGRI 2 Palembang was running quite well, but it did not occur regularly because there was no specific schedule between the Guidance Counseling teachers and students at the time of implementation. The application of cybercounseling as a medium between Counseling Guidance teachers and students to assist students in solving problems and finding solutions to their problems.*

**KEYWORDS:** *Cybercounseling, Counseling*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi di era milenial terutama pada bidang komunikasi memberikan pengaruh dan dampak yang sangat besar bagi dunia pendidikan. Komunikasi sangat berperan penting dan diperlukan guna membantu pendidikan diberbagai media seperti telepon, komputer, internet, email, *website* dan sebagainya. Dengan bantuan media ini sangat membantu dan memudahkan tenaga pendidikan dalam memberikan pelayanan dan mengembang potensi peserta didik. Semakin maju perkembangan teknologi informasi maka semakin mudah memberikan layanan pendidikan pada peserta didik dengan berbagai layanan media sosial yang sudah ada.

Pendidikan adalah suatu usaha sadar yang dilakukan secara sistematis dalam mewujudkan suasana belajar mengajar agar para peserta didik dapat mengembangkan potensi dirinya. Pendidikan merupakan kunci utama untuk menuju peradaban yang mampu membentuk karakteristik kuat pada setiap individu. Tanpa adanya pendidikan maka karakteristik individu tidak akan terbentuk secara baik. Peningkatan mutu dalam dunia pendidikan merupakan kewajiban semua pihak khususnya guru yang merupakan ujung tombak untuk mencerdaskan anak bangsa (Wardan, 2019).

Guru bimbingan dan konseling diharapkan mampu memanfaatkan perkembangan teknologi ini untuk membantu dalam sistem pengajaran dan konseling terhadap peserta didik serta meningkatkan profesionalitas kerja konselor. Bimbingan dan konseling tidak harus dilakukan secara tatap muka atau di ruang Bimbingan dan Konseling (BK), tetapi bisa melalui media apapun, dimana dan kapan saja, hal ini guna untuk memenuhi kebutuhan peserta didik dan membantu perkembangannya secara optimal. Menurut Sofyan (2004) Layanan konseling individu adalah layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan langsung secara tatap muka dengan guru pembimbing/konselor dalam rangka pembahasan dan pengentasan permasalahannya.

Layanan konseling individu juga merupakan cara konselor atau guru dalam memberikan pertolongan melalui wawancara kepada peserta didik yang nantinya diharapkan dapat mengatasi masalah yang ada dalam diri peserta didik. Menurut Dyah (2019) layanan bimbingan dan konseling tidak selalu *face to face* atau tatap muka terdapat layanan hasil pemanfaatan dari teknologi informasi yang lebih mudah yaitu dengan *cybercounseling* (konseling maya), yang memungkinkan konseli tidak merasa malu atau canggung yang bisa dilakukan kapan dan dimana saja. Pemanfaatan teknologi informasi di zaman sekarang menjadi relevan ketika diterapkan dalam kegiatan bimbingan dan konseling. Menurut Prasetya (2017), *Cybercounseling* dapat didefinisikan sebagai praktek konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet. *Cybercounseling* disebut juga dengan online counselling atau konseling maya. Dengan kata lain *cybercounseling* merupakan koneksi internet melalui *video call*, *whatsapp*, *email*, *facebook* dan jejaring sosial. *Cybercounseling* adalah salah satu strategi bimbingan dan konseling bersifat virtual atau konseling berlangsung melalui berbantuan koneksi internet.

Menurut Prasetiawan (2016) *Cybercounseling* diartikan sebagai praktek konseling profesional yang memanfaatkan media elektronik atau internet untuk berkomunikasi antara konselor dan konseling. *Cybercounseling* atau konseling online yaitu proses konseling yang dilakukan oleh konselor yang menggunakan alat bantu jaringan untuk berkomunikasi dengan konseling. Menurut Sukoco (2018) konseling individu melalui *cybercounseling*, ditemukan data 30 peserta didik menunjukkan angka ketercapaian dengan kriteria sangat tinggi sehingga layanan konseling individu melalui *cybercounseling* terhadap pembentukan konsep diri peserta didik pada dasarnya tergolong tinggi, peserta didik lebih percaya diri dengan adanya *cybercounseling* dan bisa menyikapi permasalahan yang dihadapinya dengan baik.

Berdasarkan fenomena yang terjadi selama Praktek Pembelajaran Lapangan (PPL) di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) PGRI 2 Palembang penerapan *cybercounseling* di sekolah sudah diterapkan oleh guru BK seperti guru bimbingan dan konseling (bk) menghubungi siswa lewat *whatsapp* menanyakan permasalahan yang sedang dihadapi siswa tersebut dan guru bimbingan dan konseling (bk) menelpon orang tuanya untuk datang ke sekolah mengenai masalah konseli tersebut tidak masuk ke sekolah dan guru bimbingan dan konseling (bk) menginformasikan orang tuanya via *whatsapp* tentang perkembangan anaknya. Orang tua siswa melakukan konsultasi kembali via *Whatsapps* pada guru bimbingan dan konseling (bk) yang telah melakukan konseling pada anaknya.

Masalah dalam menerapkan *cybercounseling* siswa lebih tertarik konseling melalui *cybercounseling*, guru bimbingan konseling (bk) lebih mudah menginformasikan dengan siswa melalui *cybercounseling*, siswa bisa lebih dekat dengan guru bimbingan konseling (bk), siswa juga bisa menceritakan masalahnya lebih terbuka dengan guru bimbingan konseling dan memudahkan siswa untuk konseling dengan jarak jauh selain konseling dengan tatap muka tetapi siswa sedikit belum mengerti apa itu *cybercounseling* atau konseling maya. Penelitian yang dilakukan oleh Eni & Dzulfikar (2020) yang berjudul pengembangan model layanan bimbingan dan konseling melalui *cybercounseling* berbasis *web* untuk meningkatkan *self-regulated learning* pada siswa SMA terbukti efektif. Siswa dapat fokus dalam mencapai tujuan pembelajaran, menumbuhkan motivasi pada diri

sendiri dan membangun tingkat kepercayaan diri untuk optimalisasi pembelajaran, serta mampu mengontrol proses pembelajaran.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Penelitian Deskriptif Kualitatif ini mengenai penerapan *cybercounseling* antara guru bimbingan konseling dengan siswa. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai intrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Emzir, 2018). Tujuan deskripsi ini adalah untuk membantu pembaca, mengetahui apa yang terjadi dilingkungan dibawah pengamatan, seperti apa pandangan partisipan yang berada di latar penelitian, dan seperti apa peristiwa atau aktivitas yang terjadi dilatar penelitian. Menurut Ferdiansyah (2015) Penelitian kualitatif merupakan suatu inquiri yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol maupun metode deskripsi tentang suatu, fenomena, fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik; mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara serta disajikan secara naratif. Informan dalam penelitian ini yaitu guru bimbingan konseling di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) PGRI 2 Palembang yang menerapkan *cybercounseling* yang berjumlah 4 orang guru dan siswa berjumlah 3 orang. Data penelitian ini yang didapat berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya, hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi akan dianalisis menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2017) berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Cyberbercounseling* adalah salah satu metode yang bisa diterapkan dengan baik dalam proses bimbingan dan konseling untuk membantu pemecahan masalah siswa tanpa bertemu secara tatap muka namun *cybercounseling* memiliki kekurangan dan kelemahan yang menjadi hambatan dalam penerapannya. Hambatan tersebut antara lain berkaitan dengan koneksi jaringan yang berakibat pada proses konseling, tidak bisa melihat mimik wajah dan sulit memahami ekspresi siswa. Solusi dari hambatan tersebut dengan memfasilitasi dengan jaringan *wifi* yang lebih stabil khususnya untuk guru bimbingan konseling dan memahami ekspresi wajah siswa pada saat proses konseling. Dibalik kelemahan dari dimiliki *cybercounseling* terdapat keunggulan yang dituliskan pada tabel 1.0. Proses konseling dengan *cybercounseling* menggunakan alat-alat elektronik seperti laptop, tablet, *handphone* ataupun perangkat lainnya dan tersambung oleh perangkat lunak yang berbasis jaringan

Tabel 1.0 Keunggulan *Cybercounseling*

| Keunggulan        | Deskripsi   |
|-------------------|---|
| Proses cepat      | Membantu siswa dalam proses konseling dengan cepat  |
| Penyesuaian waktu | Proses konseling tidak tergantung pada proses pembelajaran saja karena kegiatan <i>cybercounseling</i> tidak tergantung pada jam pembelajaran serta bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun.          |
| Kerahasiaan       | Privasi siswa lebih terjaga dan kedekatan antara guru bimbingan konseling dan siswa lebih dekat karena siswa dapat berkomunikasi dan berkonsultasi kepada guru bimbingan konseling secara intensif. |

Tabel 1.1. Penerapan *Cybercounseling*

| Rangkaian kegiatan   | Deskripsi   |
|----------------------|---|
| Penetapan Waktu      | Penerapan <i>cybercounseling</i> pada Konseling Perorangan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Palembang cukup efektif diterapkan, tetapi tidak ada jadwal khusus dan secara rutin untuk siswa dalam menerapkan <i>cybercounseling</i> , karena tidak tentu kapan masalah datang kepada para siswa. Konseling dengan cara ini sangat efektif, terutama bagi konselor di sekolah, yang tidak memiliki pertemuan tatap muka untuk layanan BK secara rutin dan terjadwal pada setiap minggu (Sutijono, 2018). |
| Persiapan            | Persiapan guru bimbingan konseling sebelum melakukan dan proses pelaksanaan <i>cybercounseling</i> hasil observasi sangat baik dan baik.  |
| Kegiatan             | Dalam pelaksanaan <i>cybercounseling</i> mempunyai tiga tahap yang terdiri dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap pasca proses <i>cybercounseling</i> . Terdapat beberapa tahapan dalam pelaksanaan <i>cybercounseling</i> yaitu tahap persiapan, konseling dan pasca konseling (Sari, 2021).  |
| Kemungkinan Hambatan | Hambatan guru bimbingan dan konseling dalam melaksanakan <i>cybercounseling</i> adalah sulit melihat ekspresi wajah peserta didik pada saat menceritakan masalah yang dihadapi. Salah satu kelemahan dari <i>cybercounseling</i> menyebabkan konselor kurangnya memberikan perhatian yang cukup untuk ekspresi wajah dan bahasa tubuh (Petrus 2017).  |

internet atau *cyber* yang digunakan dalam bidang pendidikan, khususnya dalam proses konseling (Bastemur & Bastemur, 2015). Beberapa perangkat lunak yang dapat digunakan dalam proses *cybercounseling* diantaranya *e-mail, whatsapp, skype, messenger, zoom, dan google meet* (Aisa, 2020). Pada prinsipnya tahapan konseling pada *cybercounseling* sama dengan konseling *face to face* atau tatap muka (Pasmawati, 2016). Pemberian *cybercounseling* dapat digunakan dalam pemberian layanan konseling individual. Untuk membantu menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang di miliki individu seperti meningkatkan motivasi belajar, membolos, mencontek dan masalah-masalah lainnya yang bersangkutan dengan pendidikan atau pembelajaran. Adapun hasil pembahasan dari penelitian ini sebagai berikut. Pelaksanaan *cybercounseling* terhadap penerapannya di sekolah dijelaskan pada tabel 1.1.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan pelaksanaan *cybercounseling* yaitu cukup efektif tetapi tidak ada jadwal khusus untuk menerapkan *cybercounseling*, persiapan dan proses guru bimbingan dan konseling untuk melaksanakan *cybercounseling* sangat baik, pelaksanaan *cybercounseling* mempunyai 3 tahap yaitu tahap persiapan, konseling dan pasca konseling serta hambatan dari guru bimbingan konseling pada saat konseling dengan siswa yaitu tidak bisa melihat mimik wajah dan sulit memahami ekspresi siswa pada saat menceritakan masalah yang dihadapi. Disimpulkan bahwa *cybercounseling* sudah dilaksanakan oleh guru bimbingan dan konseling dengan siswa tetapi memiliki hambatannya yaitu kadang koneksi jaringan yang kurang stabil serta sulit memahami dan melihat ekspresi wajah siswa pada saat menceritakan permasalahannya. Masalah dalam penerapan *cybercounseling* antar guru bimbingan konseling dengan siswa adalah siswa lebih tertarik konseling melalui *cybercounseling*, guru bimbingan konseling lebih mudah menginformasikan dengan siswa melalui *cybercounseling*, siswa bisa lebih dekat dengan guru bimbingan konseling, siswa juga bisa menceritakan masalahnya lebih terbuka dengan guru bimbingan konseling dan memudahkan siswa untuk konseling dengan jarak jauh selain konseling dengan tatap muka.

Hasil penelitian Syam (2020) tentang mereduksi kecemasan belajar siswa melalui konseling individu berbasis *cybercounseling* menemukan bahwa konseling individu melalui *cybercounseling* mampu menurunkan tingkat kecemasan belajar siswa yang sebelumnya ada pada kategori tinggi dan juga sangat tinggi menjadi sedang dan rendah. Dengan hasil tersebut, maka layanan konseling individu berbasis *cybercounseling* efektif dalam menurunkan kecemasan belajar pada siswa. Penelitian mengenai pengembangan *cybercounseling* sebagai layanan konseling model untuk siswa sekolah menengah di era digital yang dilakukan oleh Gading (2020) menunjukkan bahwa akseptabilitas model dan pedoman *cybercounseling* yang dikembangkan dalam penelitian tersebut sangat tinggi. Selain itu, model dan pedoman *cybercounseling* efektif sebagai model layanan konseling bagi siswa Sekolah Menengah Atas (SMA) di era digital. Berdasarkan temuan tersebut, guru bimbingan dan konseling disarankan untuk menggunakan *cybercounseling* sebagai model konseling

untuk membantu siswa mencapai kemandirian dan menyelesaikan masalah yang dihadapi karena *cybercounseling* memiliki beberapa keunggulan jika dibandingkan dengan konseling tatap muka.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data observasi dan wawancara yang ada di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) PGRI 2 Palembang, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *cybercounseling* di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) PGRI 2 Palembang bejalan sudah cukup baik, namun tidak terjadi secara rutin karena waktu pelaksanaan tidak ada jadwal khusus antar guru Bimbingan Konseling dan siswa. Penerapan *cybercounseling* sebagai media antar guru Bimbingan Konseling dan siswa untuk membantu siswa dalam memecahkan masalah dan mencari solusi permasalahannya. Berdasarkan hasil wawancara siswa setelah melakukan *cybercounseling* dengan guru bimbingan konseling, para siswa menemukan solusi untuk memecahkan masalah mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Emzir (2018). *Metodelogi penelitian pendidikan kuantitatif & kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press. [Google Scholar](#)
- Ferdiansyah, M. (2015). *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bogor: Herya Media. [Google Scholar](#)
- Fahyuni, E. F., Romadlon, D. A., Hadi, N., Haris, M. I., & Kholifah, N. (2020). Model aplikasi cybercounseling Islami berbasis website meningkatkan self-regulated learning. *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*, 7(1), 93-104. <https://doi.org/10.21831/jitp.v7i1.34225>
- Gading, I. K. (2020). The Development of Cyber Counseling as a Counseling Service Model for High School Students in the Digital Age. *JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia)*, 9(2), 301-313. [Google Scholar](#)
- Kirana, D. L. (2019). Cyber counseling sebagai salah satu model perkembangan konseling bagi generasi milenial. *Al-Tazkiah: Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam*, 8(1), 51-63. <https://doi.org/10.20414/altazkiah.v8i1.1101>
- Pasmawati, H. (2016). Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global. *Jurnal Ilmiah Syi'ar*, 16(2), 34-54. [Google Scholar](#)
- Petrus, J., & Sudibyo, H. (2017). Kajian konseptual layanan cyberconseling. *Konselor*, 6(1), 6-12. <https://doi.org/10.24036/02017616724-0-00>
- Prasetya, A. F. (2017). Model Cybercounseling: Telaah Konseling Individu Online Chat-Asynchronous Berbasis Aplikasi Android. In *Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling* (Vol. 1, No. 1, pp. 31-38). [Google Scholar](#)
- Prasetiawan, H. (2016). Cyber Counseling Assisted With Facebook To Reduce Online Game Addiction. *Guidena: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan dan Konseling*, 6(1), 28-32. <http://dx.doi.org/10.24127/gdn.v6i1.409>
- Sari, M. P., & Herdi, H. (2021). Cyber Counseling: Solusi Konseling di Masa Pandemi. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 579-585. <https://doi.org/10.33394/jp.v8i4.3949>
- Sukoco, K. W. (2018, November). Konseling Individu Melalui Cyber Counseling Terhadap Pembentukan Konsep Diri Peserta Didik. In *Seminar Nasional Bimbingan Konseling* (Vol. 2, No. 1, pp. 87-91). [Google Scholar](#)
- Sutijono, S., & Farid, D. A. M. (2018). Cyber counseling di era generasi milenial. *Sosiohumanika*, 11(1), 19-32. <https://doi.org/10.2121/sosiohumanika.v11i1.1000>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. [Google Scholar](#)
- Sofyan S. Willis (2004). *Konseling Individual: Teori dan Praktek*. Bandung: CV Alffabeta. [Google Scholar](#)

- Syam, S. (2020). Reducing Student Learning Anxiety Through Cyber Counseling-Based Individual Counseling Services. *Akademika: Jurnal Teknologi Pendidikan*, 9(02), 105-113. <https://doi.org/10.34005/akademika.v9i02.1048>
- Wardan, K. (2019). *Guru sebagai profesi*. Deepublish. [Google Scholar](#).