

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dapat ditemui dalam berbagai aspek kehidupan manusia diantaranya dalam segi pendidikan, teknologi menjadi faktor penunjang berjalannya sistem akademik di sekolah maupun perguruan tinggi. Perkembangan teknologi juga memiliki dampak yang besar dalam dunia bimbingan konseling, untuk membantu konselor dan konseli dalam melaksanakan kegiatan konseling, misalnya melalui pemanfaatan media elektronik yang paling dekat dengan individu seperti *handphone* dan *computer* sebagai perangkat keras maupun *surel* bahkan *website* sebagai perangkat lunak.¹ Hal ini menjadi tantangan besar bagi para konselor untuk mengikuti perkembangan teknologi yang ada.

Elleven dan Allen menyatakan dengan berkembangnya penggunaan teknologi dapat memberikan peluang bagi konselor dalam memberikan layanan konseling *online*. Konseling *online* merupakan alternatif ketika konseling *face to face* tidak memungkinkan untuk dilakukan, oleh karena itu konseling online sangat diperlukan dalam layanan konseling di era teknologi yang begitu pesat.² Konseling jarak jauh atau konseling *online* dapat dijadikan alternatif ketika konseling *face to face* sulit untuk dilaksanakan dengan beberapa faktor, diantaranya faktor jarak maupun waktu.

¹ M. Arif Budiman S. *Konseling Individu Melalui Cyber Counseling Terhadap Pembentukan Konsep Diri*. Volume 03. Jurnal Bikotetik 2019. hal. 6.

² Elleven & Allen, "Applying Tecnology to online counseling: Suggestion s for being e-therapist", Vol. 31, No. 3, Journal of Instrctional Psychology', 2004, h. 223.

Konseling melalui jarak jauh selain dikenal dengan konseling *online* juga dikenal dengan *Cyber Counseling* yang merupakan inovasi baru dalam dunia konseling terkhususnya Indonesia. Indonesia menerapkan teknologi dalam dunia bimbingan konseling sejak tahun 1990-an akan tetapi dipublikasikan pada tahun 2003.³ Dalam hal ini terbukti bahwa Indonesia sangat mengikuti perkembangan yang ada walaupun konseling *online* masih terbilang baru.

Seiring perkembangan teknologi, bimbingan dan konseling mengalami perkembangan dalam beberapa aspek seperti penerapan layanan, media, alat hingga penggunaan teknik sebagai reaksi adaptasi dan tuntutan perkembangan teknologi secara global. Pada dasarnya proses konseling dilakukan secara tatap muka dengan cara menemui konselor secara langsung serta waktu dan tempat yang telah disepakati, namun dengan perkembangan teknologi konseling dapat dilakukan melalui telepon atau internet yang dikenal dengan *cybercounseling*.

Surya mengemukakan *Cyber Counseling* merupakan suatu upaya memudahkan konselor dalam memberikan layanan kepada konseli, tanpa melibatkan kontak fisik melainkan dengan menggunakan bantuan media seperti *e-mail, whatsapp, vidio call*.⁴ Dengan adanya layanan konseling jarak jauh dapat menjadikan hal tersebut mempermudah proses bimbingan konseling ketika proses konseling secara tatap muka tidak memungkinkan untuk dilakukan terlebih ketika dunia digencarkan dengan adanya wabah virus corona

³ Neni Noviza, “*Model Layanan Bimbingan Konseling Berbasis Web Dalam Mengatasi Keterbatasan Fungsi Dan Peranan Penasehat Akademik Di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Raden Fatah Palembang*”, Vol. 3, No. 2, Ghaidan: Jurnal Bimbingan Konseling Islam Dan Kemasyarakatan, 2019, h. 3.

⁴ Moh Surya, *Dasar-Dasar Konseling Dan Pendidikan (Konsep Dan Teori)*, Yogyakarta: Kota Kembang, 1988, h. 67.

yang mengharuskan untuk menjaga jarak dan mengharuskan untuk tetap melakukan aktivitas dirumah.

Sejak Januari 2020 WHO (*World Health Organization*) telah menetapkan bahwasannya dunia sudah masuk kedalam darurat global terkait virus corona yang menginfeksi hampir seluruh negara didunia dan merenggut jutaan nyawa. WHO juga mengemukakan bahwasannya virus corona merupakan *zoonotic* yang artinya dapat ditularkan oleh manusia atau hewan dengan menyerang melalui sistem pernafasan.⁵ Virus corona lebih berbahaya dari pada Sindrom Pernafasan Timur Tengah (MERS-Cov) dan Sindrom Pernafasan Akut Parah (SARS-Cov) yang pada dasarnya sama-sama menyerang sistem saluran pernafasan.

Pada tanggal 29 Februari sampai dengan tanggal 29 Mei 2020 telah mengeluarkan status darurat bencana, sebagai salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia melakukan sosialisasi gerakan *Social Distancing* dan diberbagai daerah menerapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar).⁶ Pada saat ini setelah berakhirnya aturan tersebut pemerintah terus mengsosialisasikan *Social Distancing*, *Psycal Distancing*, dan berbagai aturan terkait pentingnya menjaga Kesehatan sehingga dapat memutus mata rantai penyebaran virus corona.

⁵ I iswari, et,all., “Analisis Perbedaan Pendapatan Driver Go-Jek Sebelum dan Saat Terjadi Pandemi Covid-19 di Kota Medan”, Vol. 1, No. 1, Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam, 2020, h. 95.

⁶ Koesmawardhani, “ Pemerintah Tetapkan Masa Darurat Bencana Corona Hingga 29 Mei 2020, Diunduh dari <https://news.detik.com/berita/d-4942327/pemerintah-tetapkan-masa-darurat-bencana-corona-hingga-29-mei-2020>”, diakses pada tanggal 22 Oktober 2020 Jam 05:00.

Suatu aturan dari pemerintah ini berdampak sangat signifikan terhadap masyarakat, dan terlebih lagi dalam dunia pendidikan yang memberlakukan pembelajaran jarak jauh, dengan menggunakan *google classroom*, *zoom*, tv edukasi, *e-learning*, dan aplikasi-aplikasi yang menunjang proses kegiatan belajar mengajar.⁷

Selain menetapkan pembelajaran jarak jauh, pemerintah juga menetapkan pemberian layanan bimbingan konseling secara *online*.⁸ Maka dari itu dunia konseling selain di haruskan mengikuti perkembangan zaman, dengan adanya konseling *online* dengan tidak berkontak langsung antara konselor dan klien dapat berperan penting sejak berlangsungnya pandemic di Indonesia, guna membantu pemerintah memutuskan penyebaran virus corona.

Secara universal, bimbingan konseling dikenal sebagai suatu upaya pemberian bantuan dari konseling yang ditujukan kepada konseli, dimana dalam prosesnya terdapat *feedback* antara keduanya, dengan tujuan agar konseli dapat memiliki pemahaman tentang permasalahan yang dimiliki serta mampu menyelesaikan permasalahannya sendiri.⁹ Bimbingan konseling dilakukan agar dapat membantu konseli menemukan solusi dari permasalahannya.

Proses konseling pada hakikatnya berisi bantuan, dimana bantuan yang dimaksudkan, konselor hanya mengarahkan agar konseli menemukan jalan keluar masalahnya, artinya tidak mendominasi seluruh tanggung jawab yang

⁷ Vany Dwi Putri, “*Layanan Bimbingan dan Konseling Daring Selama Masa Pandemi*”, Vol. 1, No. 2, Countion: Jurnal Bimbingan Konseling Pendidikan Islam”, 2020, h. 10.

⁸ Neni Noviza, *Op.cit.*, h. 11.

⁹ Tohirin, *Bimbingan Dan Konseling*, (Depok: Raja Grafindo Persada, 2013), h. 25.

harus dikerjakan konseli. Konselor bertindak sebagai pembuka gerbang konseli dalam mencari solusi atau jalan keluar bagi permasalahannya.¹⁰ Dengan klien dapat menemukan solusi dari permasalahannya maka klien dapat mengembangkan potensi serta mengoptimalkan kemampuan yang dimilikinya.

Selain strategi penanganan yang sudah berkembang dengan telepon dan internet, bimbingan dan konseling juga akan banyak mengalami perubahan nuansa dibidang layanan.¹¹ Konseling *online* merupakan suatu upaya bantuan kepada klien dengan cara menggunakan teknologi yang berbasis *website*.¹² Maka dari itu selain *face to face* konseling juga bisa dilakukan dengan secara *online*, yang dapat dilakukan kapanpun dan dimana pun.

Dalam hal ini maraknya fenomena perkembangan teknologi menjadikan berbagai perguruan tinggi melakukan pelayanan konseling bagi masyarakat maupun mahasiswa dengan salah satu inovasi yang dilakkukan adalah membuat layanan Bimbingan Konseling *online* menggunakan *e-mail*, *web*, maupun aplikasi yang digunakan.¹³ Bagi perguruan tinggi yang memiliki layanan konsultasi seperti prodi bimbingan konseling, adanya layanan berupa konseling *online* yang merupakan layanan untuk mendukung baik dalam hal informasi atau layanan konseling secara *online*.

Wujud pemanfaatan teknologi di perguruan tinggi dalam dunia konseling, dalam hal ini di tandai dengan adanya *website* yang dibuat dari

¹⁰ Latipun, *Psikologi Konseling*, (Malang: Umm Press, 2008), h. 7.

¹¹ Sunaryo Kartadinarta, "*Reaktualisasi Paradigma Bimbingan Dan Konseling Dan Profesional Konselor*" Volume 4, Jurnal Bimbingan Dan Konseling, 2001, h. 2

¹² Fields. Kenneth About Online Counseling. www.Openmindcounseling.com. Diakses pada tanggal 27 Juni 2020 jam 15:00.

¹³ *Ibid.*, h. 3.

masing-masing perguruan tinggi. Diantaranya IAIN Batu Sangkar yang dinamakan IAIN Batu Sangkar dengan alamat website www.onlinekonseling.com, pembuatan *website* konseling online IAIN Batu Sangkar pada bulan oktober 2018 hingga bulan juli 2019, yang telah dikunjungi sebanyak 10.002 pengunjung, dengan pengguna 378 orang, yang ingin mengikuti konseling berjumlah 132 orang, website tersebut terhubung langsung dalam chat jivo dan *whatsapp*.¹⁴

Layaknya hal tersebut Prodi BPI Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang juga memiliki *web* konseling yang dinamakan <http://new.e-konselingislam.com>. Setelah peneliti melakukan wawancara dengan narasumber yang merupakan pengelola *web* konseling, peneliti memperoleh hasil bahwasannya *web* konseling yang digagas oleh prodi BPI Fakultas Dakwah dan Komunikasi tersebut dikelola oleh dosen Penasehat Akademik (PA), web tersebut dipublikasikan pada akhir 2018, dan digunakan pada 2019. Sehingga terhitung dari tahun 2019 hingga september 2020 dikunjungi sebanyak ± 10.000 pengunjung.

Masalah merupakan unsur yang pernah dan akan terus mengelilingi manusia, berbagai permasalahan dapat terjadi pada manusia yang tentunya bermacam-macam. Dalam hal ini peneliti menggunakan AUM untuk melakukan penelitian terhadap masalah mahasiswa Bimbingan Penyuluhan Islam angkatan 2017. AUM merupakan instrument sederhana yang dikembangkan oleh Prayitno, dkk. Yang dapat dipergunakan untuk

¹⁴ Yeni Elvitasari, Et.All. “ *Konseling Online Sebagai Alternatif Perluasan Akses Memperoleh Layanan Konseling Bagi Masyarakat* ”. Vol. 3, No. 1. IAIN Batusangkar: *International Conference On Education Teachers In The Digital Age*. 2018. hlm. 215.

menganalisa permasalahan yang dihadapi oleh klien.¹⁵ Dalam hal ini mahasiswa termasuk dalam format F-1 yang meliputi 10 bidang diantaranya: Jasmani dan Kesehatan (JDK), Diri Pribadi (DPI), Hubungan Sosial (HSO), Ekonomi dan Keuangan (EDK), Karir dan Pekerjaan (KDP), Pendidikan dan Pelajaran (PDP), Agama, Nilai dan Moral (ANM), Hubungan Muda Mudi (HMM), Keadaan dan Hubungan dalam Keluarga (KHK), Waktu Sengang (WSG).

Adapun tugas seorang konselor, dijelaskan dalam Q.S Al-Ashr:

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ لِرَبِّهِ لَكَنُفٍ ﴿٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ
ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَّصَوْا
بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

Artinya:“Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran”.¹⁶

Penjelasan dari ayat tersebut bahwasannya tugas bimbingan dan konseling, sama halnya dengan berdakwah, yakni memberikan bimbingan kepada manusia agar manusia dapat meniti jalan hidup yang lebih baik yang sesuai dengan norma Agama dan Masyarakat.¹⁷

¹⁵ Ainun Najib Eka, dkk. *Sistem Pakar Permasalahan AUM menggunakan FCM-FIS Tsukamot*. Jurnal Pengembangan Vol. 1. No, 4, Jurnal Pengembangan TIK. 2017. hlm. 322.

¹⁶ Kementerian Agama, *Al quran dan Terjemahannya*, (Solo: PT .Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2016), h. 601.

¹⁷ Agus Riyadi. *Bimbingan Konseling Perkawinan*. (Yogyakarta:Ombak, 2013). Hal. 20-21.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dari 10 permasalahan AUM dalam F-1 diketahui bahwa permasalahan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam bidang masalah karir dan pekerjaan (KDP) dengan presentase sebesar 31,69% dan dalam penelitian tersebut permasalahan yang paling sedikit dialami oleh mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang dalam bidang masalah hubungan muda-mudi dan perkawinan (HMP) dengan presentase sebesar 4,44%.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, presentase permasalahan dalam prodi Bimbingan Penyuluhan Islam paling besar pada bidang masalah Karir dan Pekerjaan (KDP) sebesar 46,11% dan presentase terendah pada bidang masalah hubungan muda-mudi perkawinan (HMP) sebesar 5%.

Dalam hal ini guna mengoptimalkan *web* konseling yang digagas oleh prodi Bimbingan Konseling Islam, maka peneliti ingin meneliti lebih dalam tentang masalah mahasiswa dengan menggunakan *web* konseling. Dan didasarkan pada hasil penelitian terdahulu dimana peneliti sebelumnya hanya meneliti sebatas permasalahan yang dialami mahasiswa yaitu bidang masalah karir dan pekerjaan (KDP). Oleh karena itu penulis tertarik mengadakan penelitian dalam rangka penulisan skripsi dengan judul “ **Penerapan Layanan Konseling *Online* Berbasis *Web-Chat* Dalam Membantu Mengatasi Masalah Mahasiswa Bimbingan Penyuluhan Islam Fakultas Dakwah Dan Komunikasi** ”.

B. Batasan Masalah

Konseling *online* merupakan suatu bantuan konselor kepada konseli dengan menggunakan internet sebagai salah satu unsur dalam pelaksanaannya. Agar lebih mengarah pada hakikat dari penelitian ini, penulis lebih fokus terhadap konseling *online* dengan menggunakan media *website*. Dan untuk permasalahan mahasiswa bimbingan penyuluhan islam fakultas dakwah dan komunikasi peneliti membatasi pada bidang masalah karir dan pekerjaan.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana permasalahan mahasiswa Bimbingan Penyuluhan Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi ?
2. Bagaimana penerapan layanan konseling *online* berbasis *web-chat* dalam membantu mengatasi masalah mahasiswa prodi Bimbingan Penyuluhan Islam pada bidang masalah karir dan pekerjaan?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan layanan konseling *online* berbasis *web-chat* dalam membantu mengatasi masalah mahasiswa prodi Bimbingan Penyuluhan Islam pada bidang masalah karir dan pekerjaan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, dapat dirumuskan beberapa tujuan seperti:

1. Untuk mengetahui permasalahan mahasiswa Bimbingan Penyuluhan Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan layanan konseling *online* berbasis *web-chat* dalam membantu mengatasi masalah mahasiswa prodi Bimbingan Penyuluhan Islam pada bidang masalah karir dan pekerjaan.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan layanan konseling *online* berbasis *web-chat* dalam membantu mengatasi masalah mahasiswa prodi Bimbingan Penyuluhan Islam pada bidang masalah karir dan pekerjaan.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini, yakni:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi baru dalam kajian Bimbingan Konseling dan Psikologi, konseling *online* berbasis *web-chat* juga dapat diterapkan serta dimanfaatkan oleh mahasiswa Bimbingan Penyuluhan Islam dengan adanya *website* resmi prodi Bimbingan Penyuluhan Islam.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana (S1) dalam bidang Bimbingan Penyuluhan Islam di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang dalam meraih gelar S.Sos.
- b. Bagi konselor, hasil penelitian ini dapat digunakan konselor guna lebih mempermudah proses konseling serta dijadikan sebagai bahan

pertimbangan membantu menyelesaikan permasalahan konseli melalui jarak jauh.

- c. Bagi Psikolog, diharapkan konseling *online* dapat dijadikan sebagai inovasi yang baru.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk peneliti berikutnya yang akan mengembangkan, mengkaji, ataupun menganalisis tentang konseling *online* sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Sebagai upaya memudahkan alur pembahasan dalam penelitian ini, maka dari itu peneliti mengurutkan sistematika penulisan skripsi ini diantaranya:

BAB I Pendahuluan, pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, analisis data dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan teori, pada bab ini membahas mengenai Penerapan Konseling *Online* berbasis *web-chat* untuk membantu mengatasi masalah mahasiswa Bimbingan Penyuluhan Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

BAB III Metode penelitian, pada bab ini menerangkan komponen yang menerangkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, waktu dan tempat penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisa dan interpretasi data.

BAB IV Pada bab ini menjabarkan hasil penelitian serta pembahasannya dalam menjawab rumusan masalah, yang meliputi permasalahan mahasiswa dalam bidang masalah karir dan pekerjaan, penerapan layanan konseling *online* yang berbasis *web-chat*, dan faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan konseling *online* berbasis *web-chat* untuk membantu mengatasi permasalahan mahasiswa Bimbingan Penyuluhan Islam Fakultas Dawkah dan Komunikasi.

BAB V Penutup yang meliputi kesimpulan dan saran.