

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan pengetahuan serta pergerakan zaman menuntut kita agar terus berinovasi terlebih setelah pandemi *covid 19*, dunia pendidikan harus berinovasi terus-menerus dari pembelajaran tatap muka menjadi *online* dan juga pada hal tersebut, berkaitan dengan konseling yaitu guru BK perlu selalu berinovasi dalam menjalankan kegiatan konseling dalam pemanfaatan media teknologi.

Teknologi informasi pada BK sangat berperan, antara lain didayagunakan untuk memperlancar pada perencanaan serta perancangan BK, pemrosesan data berkaitan layanan, menghasilkan media atau aplikasi guna pelayanan BK serta mengolah data layanan untuk BK yang efektif (Setiawan, 2016). Dalam hal ini, pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan BK sangat diperlukan dalam pemberian layanan untuk diberikan dan disesuaikan dengan kondisi yang ada sehingga perlu penggunaan media yang efektif.

Nursalim (Mutmainnah, 2017) Media BK yaitu berbagai hal untuk didayagunakan dalam menyalurkan pesan pada BK yang bisa menarik daya pikir, rasa, animo dan minat siswa agar dapat mengartikan diri, memfokuskan diri, memilih keputusan dan dapat menyelesaikan problematika yang ada.

Dalam hal ini, bisa diartikan media BK merupakan seperangkat baik itu *software* maupun *hardware* yang bertujuan untuk merangsang pikiran, perasaan pada konseli agar optimal dalam pengambilan keputusan pada proses bimbingan dan konseling.

Menurut Arsyad (Prasetyawan, 2017), Adapun ciri-ciri umum dari media bahwa; (1) media *hardware* merupakan sesuatu yang bisa diraba, dilihat; (2) media *software* adalah sesuatu penyaluran isi pesan lewat media non fisik; (3) menggunakan visual dan audio; (4) media adalah seperangkat bantuan dalam belajar di dalam ruangan sekolah atau pun di luar ruangan sekolah; (5) difungsikan sebagai alat hubung guru Bk dan siswa saat dalam pelayanan; (6) bisa dikonsumsi secara luas dalam penggunaannya seperti *film*, *video*, *slide*, komputer, radio, televisi.

Dalam hal ini, bisa diartikan bahwa ciri-ciri dari media bimbingan dan konseling berupa alat bantu *hardware* atau pun *software* seperti situs (*website*), aplikasi media sosial yang penggunaannya bisa diakses secara masal atau pun menyeluruh dan mudah, baik itu dengan media elektronik berupa laptop, *smartphone* dan sebagainya.

Dalam proses layanan bimbingan dan konseling dalam memanfaatkan media teknologi berbasis *online* dapat disebut dengan *cyber counseling* yang penggunaannya menggunakan jaringan internet. *Cyber counseling* secara mudah bisa dianggap sebuah proses penyajian konseling menggunakan media elektronik (Ifdil dan Ardi, 2013).

Sebagian media yang bisa dikembangkan guna membantu layanan belajar secara *online* serta konseling secara *online* dengan media elektronik seperti laptop dan *smartphone* yang diakses dengan jaringan internet adalah berupa media aplikasi massa dan media situs (*website*). Penyelenggaraan belajar berbantuan *web* adalah sebuah cara layanan belajar yang fleksibel dan efektif menggunakan internet yang dapat digunakan kapan pun dan dimana pun Surjono (dikutip di Januarisman, 2016).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yunefri dan Asril (2021) kepada mahasiswa tingkat akhir Fakultas Ilmu Budaya Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru diperoleh bahwa aplikasi *zoho form* efektif digunakan sebagai alat pendukung dalam membantu penelitian mahasiswa pada pembuatan survei ditunjukkan dengan hasil sebesar 88,88% diklasifikasikan dengan kategori baik.

Setelah dilakukan wawancara terhadap guru BK didapatkan bahwa guru BK jarang melaksanakan layanan *cyber counseling*, adanya keterbatasan waktu dari guru BK dalam pemberian layanan *cyber counseling*, hanya menggunakan sebatas wa group dan via japri saja. Kemudian dari hasil wawancara siswa didapatkan layanan *cyber counseling* di SMK Komputama medianya membosankan, tidak menarik, menggunakan media yang monoton hanya sebatas wa grup dan via japri saja, materi yang disampaikan guru BK kurang dipahami siswa sehingga siswa membutuhkan media lain yang lebih praktis dan menarik, media

dalam pemberian materi layanan *cyber counseling* kurang terstruktur, informatif dan responsif, sehingga antusias dalam mengikuti layanan kurang.

Dari 92 Siswa kelas XI yang menjadi sampel di SMK Komputama Jeruklegi pada hari Rabu, 26 Juli 2023 dari survey data pada angket respon siswa pada proses layanan *cyber counseling* di sekolah diperoleh hasil bahwa 25 siswa menyatakan bahwa proses layanan *cyber counseling* termasuk dalam kategori rendah, 50 siswa menyatakan kategori sedang dan 17 siswa menyatakan kategori tinggi. Dari hal tersebut perlu adanya peningkatan proses layanan *cyber counseling* pengembangan media yang terstruktur, informatif dan responsif dalam layanan *cyber counseling* siswa di SMK Komputama Jeruklegi.

Sebagai salah satu terobosan mengimplementasikan dalam pemanfaatan media pada layanan *cyber counseling* yang dapat digunakan sebagai pembuat formulir untuk mengetahui jenis tema layanan yang dibutuhkan, tanpa mengunduh aplikasi dan terdapat fitur presensi secara *online* melalui fitur tanda tangan dan unggah photo sehingga meminimalisir kecurangan ketika proses pengisian, mudah diakses dan relatif baru digunakan, maka peneliti akan mengembangkan media BK dengan menggunakan aplikasi yang berbasis *web* yaitu aplikasi *zoho*. Aplikasi *zoho* adalah aplikasi perangkat lunak yang mudah digunakan, gratis digunakan serta tidak rumit dalam pengoperasian dan bagus untuk alat membuat serta menyebarkan kuesioner (Batubara, 2017).

Dalam hal ini, aplikasi tersebut bisa digunakan di dalamnya untuk membuat *form* yang bertujuan untuk mengetahui identitas siswa dan jenis tema layanan yang diinginkan dan yang mudah diakses dengan menggunakan *smartphone*, laptop dan jaringan internet yang kemudian bisa dibantu atau dikombinasikan menggunakan aplikasi perpesanan WA *auto response* untuk memuat materi yang telah dipilih pada *zoho form* tadi guna meningkatkan layanan *cyber counseling* yang responsif di SMK Komputama Jeruklegi.

Dari pembahasan di atas, peneliti bermaksud menjadikan sebuah skripsi dengan judul: **“Pengembangan Aplikasi Zoho form Berbasis WA Auto Response untuk Meningkatkan Layanan Cyber Counseling”**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang permasalahan tersebut maka peneliti mengidentifikasi sebagaimana berikut ini :

1. Belum optimalnya pemanfaatan teknologi secara optimal dalam proses layanan *cyber counseling* di SMK Komputama Jeruklegi.
2. Siswa kurang memahami materi yang disampaikan guru bk
3. Keterbatasan waktu guru BK pada pemberian layanan *Cyber Counseling* .
4. Siswa mengalami kebosanan pada saat proses layanan
5. Layanan *cyber counseling* yang tersedia kurang menarik antusias siswa

6. Media yang digunakan pada layanan *cyber counseling* tidak menarik dan monoton
7. Media dalam pemberian materi layanan kurang terstruktur, informatif dan responsif

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, agar penelitian terarah dan fokus maka diperlukan pembatasan masalah, dalam penelitian ini dibatasi pada identifikasi masalah nomor 1, nomor 6 dan nomor 7 yaitu belum optimalnya penggunaan teknologi secara optimal dalam proses pemberian layanan *cyber counseling* di SMK Komputama Jeruklegi dengan media yang digunakan dalam proses layanan *cyber counseling* tidak menarik dan monoton dan media dalam pemberian materi layanan kurang terstruktur, informatif dan responsif.

D. Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang, maka rumusan masalah pada sebuah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengembangan aplikasi *zoho form* berbasis *WA auto response* untuk meningkatkan layanan *cyber counseling* di SMK Komputama Jeruklegi?
2. Bagaimana hasil dari uji kelayakan aplikasi *zoho form* berbasis *WA auto response* untuk meningkatkan layanan *cyber counseling* di SMK Komputama Jeruklegi?

3. Bagaimana hasil dari uji coba keefektifan media *zoho form* berbasis WA *auto response* yang diperuntukan guna meningkatkan layanan *cyber counseling*?

E. Tujuan Penelitian

Berdasar rumusan masalah , maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengembangan aplikasi *zoho form* berbasis WA *auto response* dapat meningkatkan layanan *cyber counseling* di SMK Komputama Jeruklegi.
2. Untuk mengetahui hasil uji kelayakan aplikasi *zoho form* berbasis WA *auto response* yang digunakan untuk meningkatkan layanan *cyber counseling* di SMK Komputama Jeruklegi.
3. Untuk mengetahui keefektifan Aplikasi *zoho form* berbasis WA *auto response* guna meningkatkan layanan *cyber counseling*.

F. Spesifikasi Produk Yang Dikembangkan

Spesifikasi produk yang dikembangkan pada penelitian ini yaitu:

1. Aplikasi *zoho* diperuntukan untuk siswa di SMK Komputama Jeruklegi berisi *form* yang telah disusun untuk mengetahui identitas siswa seperti nama lengkap, kelas, alamat, no. hp dan pilihan jenis layanan yaitu tema A yang berisi materi peran, macam-macam bullying dan cara mengatasinya, kemudian tema B yang berisi materi cara meningkatkan motivasi belajar dan tema C konsultasi langsung

dengan Guru BK. Selanjutnya terdapat kolom tanda tangan dan submit, setelah siswa melakukan submit siswa langsung dialihkan pada aplikasi *WA auto response*.

2. Aplikasi perpesanan *WA auto response* diperuntukan untuk siswa di SMK Komputama Jeruklegi yang berisikan link materi yang telah disusun tentang pilihan materi layanan yang dipilih siswa pada *zoho form* sebelumnya yaitu tema a, tema b dan konsultasi langsung yang diinginkan siswa pada aplikasi *zoho* dengan jawaban yang *responsive* dan otomatis.

G. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Pada penelitian ini dimaksudkan untuk menunjang dalam meningkatkan layanan *cyber counseling* dengan aplikasi *zoho form* berbasis aplikasi perpesanan *WA auto response* di SMK Komputama Jeruklegi.

2. Manfaat Praktis

- a. Siswa

Pada penelitian ini diharapkan bahwa siswa bisa memperoleh layanan *cyber counseling* yang dapat disesuaikan dengan jenis layanan yang diinginkan oleh siswa dan dengan jawaban materi yang responsif.

b. Guru

Adanya penelitian ini untuk membantu guru BK untuk meningkatkan layanan *cyber counseling* bagi siswa guna melaksanakan layanan bimbingan konseling yang responsif.

c. Sekolah

Adanya penelitian ini untuk memberikan opsi lain dalam pengoptimalan teknologi agar bisa dimanfaatkan untuk peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan BK.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam sistematika penulisan ini dibagi 3 bagian penting, yakni bagian permulaan, bagian pertengahan dan bagian terakhir. Pada bagian permulaan skripsi yaitu bagian awal skripsi berupa lembar judul, lembar persembahan, lembar motto, lembar kata pengantar, lembar daftar isi, lembar daftar tabel dan lembar daftar gambar. Kemudian pada bagian pertengahan skripsi adalah badan skripsi terdapat lima bab yaitu bab I sampai bab V.

Pada bagian bab satu adalah lembar pendahuluan, yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, spesifikasi produk yang dikembangkan, manfaat penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi. Bab dua merupakan bagian kajian teori, merupakan berisi deskripsi dari landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan atau pijakan peneliti

dalam melaksanakan penelitian, yaitu aplikasi, *zoho form* berbasis WA *auto response* dan peningkatan layanan *cyber counseling*.

Bab tiga adalah metode penelitian berupa tempat dan waktu penelitian, desain pengembangan, populasi dan sampel, teknik uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji coba produk, teknik analisis data dan prosedur penelitian.

Bab empat merupakan hasil penelitian dan hasil pembahasan, yakni gambaran umum dari tempat penelitian, hasil dari penelitian dan pembahasan.

Bab lima adalah penutup berupa kesimpulan, saran dan keterbatasan penelitian.