

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. Aplikasi *Zoho form*

a. Aplikasi

Aplikasi adalah sebuah rancangan siap digunakan untuk didayagunakan mematuhi sebuah perintah dari pemakai yang bertujuan mendapatkan sesuatu lebih tepat selaras dengan aplikasi dibuat (Patandean, 2019). Bisa dikatakan bahwa aplikasi sebagai sebuah program berupa *software* pada sistem khusus agar difungsikan guna mempermudah ragam keperluan yang dikerjakan orang (Huda dan Priyatna, 2019)

Dari pemaparan diatas bisa diartikan bahwasanya aplikasi merupakan suatu *software* dan diciptakan oleh perusahaan komputer yang bertujuan untuk mempermudah pekerjaan atau tugas-tugas dari manusia seperti pengelolaan data menjadi sebuah informasi, dokumen, formulir, penyimpanan data dan sebagainya yang dirancang dengan menggunakan sistem program pemrosesan sebuah perintah guna keperluan aktivitas dan tujuan tertentu.

b. *Zoho form*

Zoho form adalah aplikasi perangkat lunak mudah digunakan, gratis, tidak rumit pada pengoprasian serta bagus dimanfaatkan

untuk alat membuat menyebarkan kuesioner (Batubara, 2017). Pengoprasian *zoho form* dapat mendorong dari perubahan sederhana atau manual ke dokumen atau kertas digital (Hartati, 2020).

Kertas digital atau dokumen digital adalah sebuah kebiasaan baru dalam menciptakan kuesioner di zaman teknologi yang meniadakan kertas pada pembuatan kuesioner dan pembuatan tabel data dikerjakan dengan otomatis (Batubara, 2016). *Zoho form* merupakan sebuah pelayanan *webtop* dan cara pengoprasianya dikerjakan dengan *online*, tersedia pembuatan tanda tangan dan berbentuk kuesioner dan mengumpulkan hasil data dengan *online* (La Ndia dkk, 2021). *Zoho form* banyak digunakan dalam pembelajaran sekolah seperti untuk mengerjakan ujian *online*, penilaian pada pendidik, pendaftaran, absen secara *online* (Sianipar, 2019).

Dari berbagai paparan pandangan diatas, aplikasi *zoho* merupakan aplikasi *software* berbentuk *web* yang dapat digunakan serta berfungsi untuk membuat kuesioner, pengumpulan data, membuat survei, serta membuat daftar hadir (presensi) yang cara penggunaanya atau sistem pengoprasianya dikerjakan dengan *online*, yakni dengan bantuan komputer dan diakses menggunakan jaringan internet.

c. Cara Pengoprasian *Zoho form*

Langkah-langkah dalam penggunaan aplikasi *zoho form* yaitu dengan cara sebagai berikut (Yunefri dan Asril, 2021):

1) Masuk pada Tampilan *Zoho*

Cari *website zoho.com*, lalu klik masuk atau dengan cara daftar kalau tidak memiliki atau belum mendaftarkan akun *zoho*.

2) Memulai mengerjakan Formulir

Dalam memulai pembuatan formulir, bisa pilih menu formulir, lalu klik buat formulir baru dan kemudian pilih *blank form* untuk pembuatan *form* sendiri.

3) Mengisi Judul dan Deskripsi

Setelahnya, dapat membuat judul *form* serta penjelasan disesuaikan dengan kebutuhan.

4) Desain Konten Formulir *Online*

Pada bagian ini, dapat mengeksplor fitur yang disediakan dari perangkat dalam pembuatan *form*.

5) *Save Hasil Form*

Ketika selesai membuat dokumen pada *form* secara *online* yang telah dibuat, kemudian simpan hasil pengerjaan tadi dengan cara klik *save* pada sudut sebelah kanan atas.

6) *Share Formulir*

Tahap ini merupakan langkah akhir pada pengerjaan *form* secara *online* yaitu tahap *share*, agar bisa dibagikan tinggal klik tombol bagian akses formulir berada pada bagian sudut atau pojok kanan atas, lalu diteruskan dengan menyalin *URL* pada *browser*.

d. Kelebihan dan Kelemahan *zoho form*

Zoho form memiliki berbagai macam kelebihan seperti mudah diakses , membantu pembuatan laporan, presensi *online*, tersedia fitur tanda tangan dan praktis digunakan (Sholihah, 2020). Senada dengan pendapat tersebut kelebihan *zoho form* yaitu *zoho form* mudah digunakan dalam membuat kuis dan kuesioner *online* serta dapat sebagai penilaian dan evaluasi dalam pembelajaran (Sahara, 2021).

Adapun kelemahan dari *zoho form* adalah menggunakan bahasa inggris sehingga bagi sebagian orang akan kurang paham dan fitur yang terlalu banyak pada *zoho form* di lain sisi memberi manfaat akan tetapi juga memberi kekurangan dikarenakan banyaknya fitur akan merepotkan pengguna (Dra.Sitti Aisyah, 2020).

e. Tampilan aplikasi *zoho form*

Zoho Forms

Layanan Cyber Counseling SMK Komputama Jeruklegi

Selamat Datang dilayanan Cyber Counseling SMK Komputama Jeruklegi. Silahkan isi data diri kalian pada menu di bawah ini dengan mengikuti instruksi yang ada

0 dipilih

Nama Lengkap

Kelas

Jenis Kelamin

Pria

Wanita

Alamat (Desa/Kelurahan-RT/RW)

No. Handphone (WA)

Silahkan pilih tema layanan yang sesuai

Peran, Mancam? Bullying dan Cara Mengatasinya

Meningkatkan Motivasi Belajar

Tema A

Tema B

KONSULTASI GURU BK

Konsultasi

Tanda Tangan

Clear

Setelah ini silahkan klik submit. Kemudian kalian akan dibawa pada menu perpesanan. Untuk memulai Chat ketikkan kata "Info" terlebih dahulu

0 dipilih

Submit

Do not submit confidential information such as credit card details, mobile and ATM PINs, OTPs, account passwords, etc. [Report Abuse](#)

Powered by Zoho Forms

Gambar 2.1 Formulir *Zoho Form*

Gambar diatas merupakan tampilan aplikasi *zoho form*, dimana konseli akan diminta untuk mengisi formulir seperti nama, kelas, jenis kelamin, alamat, no. HP dan pilihan layanan yang diinginkan kemudian siswa diminta memasukan tanda tangan kemudian *submit*. Setelah *submit* dilakukan siswa akan diarahkan ke *WA auto response*.

2. *WA Auto Response*

a. Pengertian *WA Auto Response*

WA Auto Response adalah sebuah fitur yang terdapat pada aplikasi *WA* yang digunakan membalas jawaban pesan masuk dengan otomatis guna transaksi, *greeting*, atau untuk mengatur alur percakapan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Karunia, 2022).

Senada dengan hal tersebut aplikasi *WA auto response* merupakan aplikasi yang berfungsi untuk bertukar informasi atau pesan oleh pengguna dan penerima yang direspon secara otomatis (Saputri,dkk., 2022). Aplikasi *WA auto response* merupakan sebuah *user friendly* yang pada pengadaan aplikasi ini telah *support* dengan *email*, *google drive*, *google sheet* beserta *excel* (Karmila, 2020).

Dari pembahasan di atas, *WA auto response* merupakan sebuah fitur aplikasi yang berguna untuk membalas pesan secara otomatis sesuai dengan jawaban yang telah diatur oleh pengguna untuk menunjang atau sebagai alat bantu untuk menunjang

kelancaran dalam tugas, yang dalam hal ini pada aplikasi tersebut telah didukung penggunaan dengan *email*, *google drive*, *google sheet* dan juga *excel*. Dari aplikasi *WA auto response* ini peneliti akan menggunakan sebagai jawaban otomatis yang berisi *review* dari materi yang telah dipilih siswa pada aplikasi *zoho form* sebelumnya.

b. Cara Pengoprasian *WA Auto Response*

Berikut ini merupakan langkah-langkah dalam mengoperasikan *WA auto response* (Maulana,dkk., 2021).

1) Buka Aplikasi *Excel*

Pada *excel* ini digunakan untuk membuat materi dengan dua kolom (Kolom A dan Kolom B). Pada kolom a bisa dituliskan kode-kode pesan masuk dan pada kolom b dituliskan respon jawaban dari pesan masuk tersebut.

2) *Upload* materi ke *google drive*

Buka *google drive* dan pastikan penggunaan *email* sama dengan *email* pada hp. Setelah itu pilih *icon (+)* dan pilih *upload file*. Kemudian pilih *file xls* yang telah diupload tadi pada *google drive* dan pilih simpan sebagai *google spreadsheet*.

3) Sinkronkan *google sheet* dengan *WA Auto*

Pada hal ini *download* terlebih dahulu *WA auto response* pada *playstore* dan *login* dengan *email* yang sama dengan

google drive. Setelah itu aktifkan jawaban otomatis pada menu kontak dan aktifkan *WA auto response*. Kemudian aktifkan *spreadsheet* dan sinkronkan dengan pilih *file* yang akan disinkronkan.

4) Masukan daftar kontak untuk akses pada *WA auto response*

Pada hal ini berguna untuk kontak siswa tertentu saja yang sudah dipilih guna dapat mengakses (mengikuti materi) yang telah diunggah tadi.

c. Kelebihan dan Kelemahan

Kelebihan dari *WA auto response* adalah memungkinkan pengguna dapat *download* tanpa bayar pada *playstore*, membalas *chat* dengan cepat (*auto response*), pengguna tidak perlu membalas secara manual. Sedangkan kelemahan dari *WA auto response* yaitu pengguna harus terhubung internet, harus mengintegrasikan dahulu dengan *google drive* dan *spreadsheet* guna membuat jawaban-jawaban otomatis.

3. Layanan *Cyber Counseling*

a. Pengertian *Cyber Counseling*

Konseling *Cyber* merupakan praktek konseling dengan berpengalaman terjadi antara *counselor* dengan konseli secara terpisah dengan pemanfaatan aplikasi berbasis elektronik menggunakan komunikasi internet (Prasetyawan, 2016). Tidak jauh berbeda dengan pendapat tersebut, Konseling *Cyber*

merupakan interaksi berbasis teks, *web*, *chat*, *email* dan sebagainya yang dapat memungkinkan terjadinya sebuah komunikasi antara konselor dan konseli dengan menggunakan akses internet (Bustomi, 2019).

Dari pandangan diatas, *cyber counseling* atau konseling *cyber* secara mudah merupakan cara dalam bimbingan konseling yang tidak serta merta tatap muka akan tetapi dengan menggunakan laju teknologi terkini, layanan bimbingan dan konseling bisa diakses melalui media atau aplikasi tertentu baik itu berbasis *chat*, *website* atau menggunakan aplikasi berupa *room* tertentu dengan menggunakan saluran internet guna interaksi antara guru BK dan siswa.

Idealnya dalam layanan *cyber counseling* dapat berjalan dengan baik dan memberikan pelayanan dengan optimal. Menurut Rinala dkk (Ajeng Pratiwi, 2021) bahwa paling tidak ada lima aspek yang menjadikan kualitas dalam pelayanan optimal antara lain *reability* (keandalan), *tangible* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *emphaty* (empati). Sedang menurut Darwin (Ajeng Pratiwi, 2021) kepuasan pada layanan dipengaruhi oleh kualitas dalam pelayanan Darwin (Ajeng Pratiwi, 2021).

Dalam hal ini agar optimal dalam layanan *cyber counseling* dan kualitas dalam pelayanannya, maka akan

difokuskan menggunakan media berbasis *website* dan *chat* dengan aplikasi *zoho form* berbasis *WA auto response* pada proses bimbingan konseling berbasis *cyber*.

b. *Media Cyber Counseling*

Menurut Ifdil (dikutip di Sari, 2021) terdapat ragam media yang bisa dimanfaatkan pada pelayanan *cyber counseling* antara lain:

1) *Situs/website*

Konselor bisa menyediakan berupa alamat situs guna dalam praktik konseling secara *online* sehingga konseli dapat berkunjung pada alamat *web* tersebut.

2) *Smartphone*

Handphone dipergunakan sejak 1950 guna saluran darurat. Namun saat ini bisa digunakan secara luas dan perangkat canggih (*smartphone*) sehingga konselor dan konseli bisa berkomunikasi.

3) *Email*

Cyber Konseling pada *email* sudah diawali dari pertengahan tahun 1990 an seiring dengan perkembangan *software* dan *hardware*, komunikasi berbasis internet berguna bagi komunikasi jarak jauh secara efektif dan nyaman.

4) *Chat* atau *Instant messaging* dan Jejaring Sosial

Percakapan dan interaksi dilakukan melalui pesan tulisan, audio maupun video seperti yang bisa dimanfaatkan perpesanan, *skype*, *google talk* serta aplikasi media sosial lainnya seperti *facebook*, *whatsapp* dan sebagainya.

5) Video Konferensi

Cara pertemuan melalui video yang diakses dengan saluran internet sebagaimana *smartphone* atau untuk mentransfer data *video*, didalam sudah tersedia fasilitas yang dapat digunakan sebagai *video call*.

c. Tahapan *Cyber Counseling*

Adapun tahapan *cyber counseling* terdapat 3 tahapan sebagai berikut (Susilawati, 2021) :

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini harus dipersiapkan seperti bagian teknis pemakaian perangkat keras dan perangkat lunak yang didayagunakan pada bantuan pelayanan konseling serta kesigapan konselor dalam kecakapan, penilaian, etik, kepantasan akademik dan hukum.

2. Tahap Proses

Pada tahap ini proses *cyber counseling* meliputi langkah pengantaran kemudian langkah penjagaan, langkah penafsiran, langkah pembinaan dan penilaian.

3. Tahap Pasca

Pada tahapan ini perlu dipahami bahwa konselor harus paham konseling akan sukses jika ditandai *effective daily living* pada kondisi klien, kemudian konseling akan diteruskan dengan *face to face*, konseling akan diteruskan dalam *cyber counseling* tahap waktu setelahnya kemudian konseli dapat dialihkan oleh *counselor* atau ahli lainnya.

d. Kelebihan dan Kelemahan

Tentu terdapat kelebihan dan kelemahan dalam layanan *cyber counseling* sebagai berikut (Idawati, 2020).

1) Kelebihan

- a) *Counselor* bisa mencapai klien secara luas.
- b) Klien yang pemalu tatap muka dapat lebih nyaman berkomunikasi dan mengutarakan pikiran.
- c) Proses konseling dapat dikerjakan kapan pun dan dimana pun.

2) Kelemahan

- a) Dinamika proses konseling kurang diperhatikan.
- b) Tidak ada pertemuan nyata sehingga konselor sulit mengetahui ekspresi secara emosional yang bisa dipahami dan diartikan oleh *counselor*.
- c) Proses dilakukan dengan menggunakan koneksi internet.

B. Kajian Penelitian yang Relevan

1. Penelitian oleh Yunefri & Asril (2021). Dalam Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi *zoho form* efektif digunakan sebagai alat pendukung dalam membantu penelitian dan pengumpulan data seperti kuesioner. Penelitian yang dilaksanakan dari peneliti sebelumnya mempunyai suatu kesamaan, tapi memiliki juga suatu ketidaksamaan. Persamaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan aplikasi *zoho form*. Sedangkan Perbedaannya dalam penelitiannya atas pengkajian yang akan dilakukan yaitu penelitian ini bertujuan dengan sosialisasi *zoho form* dan Jenis penelitiannya kualitatif, Sedang penelitian yang akan dilakukan berfokus pada penggunaan *zoho form* untuk layanan *cyber counseling* dan jenis penelitiannya *RnD*.
2. Penelitian oleh La Ndia (2021). Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi *zoho form* dapat digunakan sebagai alat pendukung dalam proses evaluasi pembelajaran *online* pada saat pandemi covid 19. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu terdapat suatu persamaan, akan tetapi terdapat juga suatu perbedaan. Persamaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan aplikasi *zoho form*. Sedangkan Perbedaannya dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu penelitian ini berfokus pada pemanfaatan *zoho form* sebagai evaluasi dan Jenis penelitian kualitatif, Sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada penggunaan *zoho form*

untuk meningkatkan layanan *cyber counseling* dan penelitian RnD (*Research and Development*).

3. Penelitian oleh Maulana, Suparmadi & Siddik (2021). *WA auto response* dapat digunakan sebagai alat pendukung dalam dalam pembuatan ujian *online* pada proses pembelajaran. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu terdapat suatu persamaan, akan tetapi terdapat juga suatu perbedaan. Persamaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *WA auto response*. Sedangkan Perbedaannya dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu penelitian ini berfokus pada pemanfaatan *WA auto response* sebagai media pembuat ujian *online* dan Jenis penelitian kualitatif, Sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada penggunaan *WA auto response* untuk pembuatan materi layanan Bimbingan dan Konseling dan penelitian R&D (*Research and Development*).
4. Penelitian oleh Barlian, Roni, Sofiah & Apriani (2021). *WA auto response* dapat digunakan sebagai alat pendukung dalam dalam pembuatan ujian *online* pada proses pembelajaran. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu terdapat suatu persamaan, akan tetapi terdapat juga suatu perbedaan. Persamaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *WA auto response*. Sedangkan Perbedaannya dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu penelitian ini berfokus pada pemanfaatan *WA auto response* sebagai alternatif media membuat ujian *online* dan jenis penelitian kualitatif,

Sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada penggunaan *WA auto response* untuk pembuatan materi layanan Bimbingan dan Konseling dan penelitian R&D (*Research and Development*).

5. Penelitian oleh Budianto, Hidayah & Aziz (2019). Dalam Penelitian ini *cyber counseling* dengan pengoptimalan *WA mobile* dapat digunakan dan membantu proses konseling antara guru dan siswa. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu terdapat suatu persamaan, akan tetapi terdapat juga suatu perbedaan. Persamaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *cyber counseling* dalam penelitian. Sedangkan Perbedaannya dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu penelitian ini berfokus pada pengoptimalan *WAmobile* dalam proses *cyber counseling* dan Jenis penelitian kuantitatif. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada penggunaan aplikasi *zoho form* berbasis *WA auto response* untuk dalam proses layanan *cyber counseling* dan penelitian R&D (*Research and Development*).
6. Penelitian oleh Sari & Herdi (2021). Melalui *Cyber Counseling*, guru BK dan siswa dapat saling difasilitasi dalam tercapainya tujuan konseling. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu terdapat suatu persamaan, akan tetapi terdapat juga suatu perbedaan. Persamaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *cyber counseling* dalam penelitian. Sedangkan Perbedaannya dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu penelitian ini

berfokus pada jenis penelitian kualitatif. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada penggunaan aplikasi *zoho form* berbasis *WA auto response* untuk dalam proses layanan *cyber counseling* dan penelitian R&D (*Research and Development*).

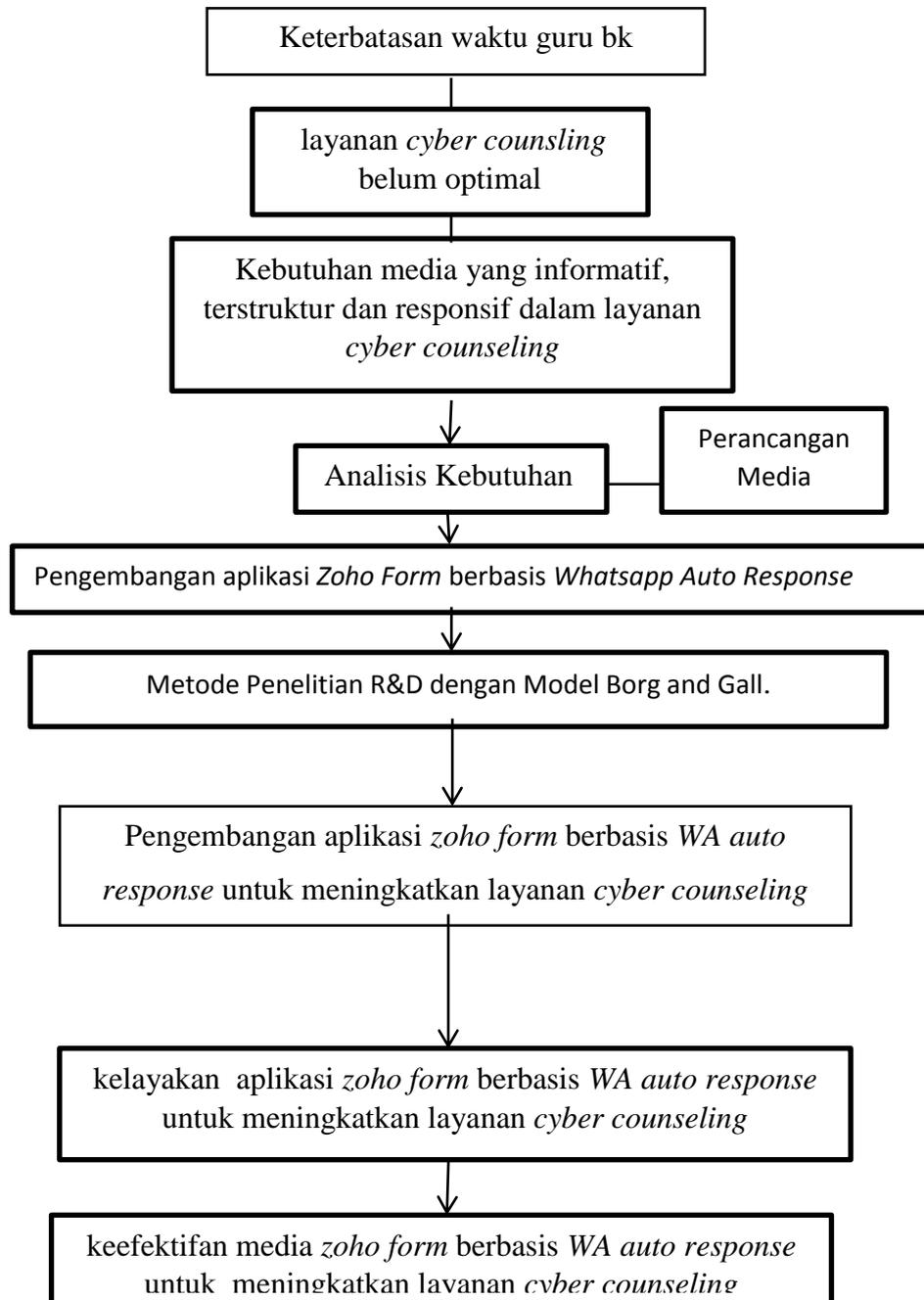
C. Kerangka Berpikir

Menurut Uma Sekaran (dikutip di Sugiyono, 2017) kerangka berpikir adalah suatu model terkonsep dalam bagaimana sebuah teori berhubungan atas beragam sebab yang diidentifikasi atas problematika yang berharga.

Pada SMK Komputama pelaksanaan layanan *cyber counseling* bagi siswa masih belum optimal dan pada pelaksanaannya menggunakan media yang kurang terstruktur, informatif, dan responsif yang dalam hal ini hanya menggunakan sebatas *WA group* dan *via japri*, padahal dalam layanan *cyber counseling* perlu adanya sebuah media yang dapat diakuisisi oleh guru BK sehingga dapat menunjang dalam proses layanan *cyber counseling* secara optimal.

Berdasarkan hal tersebut peneliti membuat salah satu alternatif guna meningkatkan layanan *cyber counseling* dengan menggunakan aplikasi *zoho form* berbasis *WA auto response* dalam hal ini dapat digunakan sebagai media yang responsif sehingga diharapkan siswa tertarik dalam mengikuti layanan *cyber counseling*.

Maka kerangka berpikir pada penelitian ini adalah :



Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir

D. Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini yaitu :

Ha : aplikasi *zoho form* berbasis *WA auto response* efektif untuk meningkatkan layanan *cyber counseling* di SMK Komputama Jeruklegi

Ho : aplikasi *zoho form* berbasis *WA auto response* tidak efektif untuk meningkatkan layanan *cyber counseling* di SMK Komputama Jeruklegi