

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bimbingan dan Konseling (BK) pada sekolah tingkat menengah sebagai suatu proses layanan kepada siswa untuk mengontrol perkembangan serta aktivitas siswa di sekolah. Menurut Ramlah (2018), bimbingan dan konseling adalah bantuan yang diberikan kepada siswa baik yang bersifat individu maupun kelompok agar siswa dapat mandiri dan tumbuh dalam hubungan pribadi, sosial, pendidikan dan karier melalui berbagai penawaran dan kegiatan pendukung berdasarkan standar yang ditetapkan. Pada setiap sekolah tentunya memiliki suatu layanan konsultasi antara siswa dan guru yang biasanya disebut dengan bimbingan konseling. Baik itu yang bersifat wajib untuk semua siswa maupun untuk siswa yang hanya mempunyai masalah tertentu saja, atau hanya siswa yang membutuhkan bimbingan khusus melalui layanan bimbingan konseling di sekolah. Peran bimbingan dan konseling dalam meningkatkan mutu pendidikan terletak pada bagaimana bimbingan dan konseling itu membangun manusia yang seutuhnya dari berbagai aspek yang ada di dalam diri peserta didik (Ramlah, 2018).

Pelaksanaan bimbingan konseling yang dilakukan secara tatap muka memungkinkan siswa kurang tertarik untuk melakukan konsultasi, karena pada umumnya dinilai bahwa yang masuk ke ruang BK dianggap memiliki masalah. Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan di SMK Negeri 1 Sambirejo menunjukkan bahwa, dalam melakukan kegiatan bimbingan dan konseling masih bersifat konvensional artinya kegiatan masih dilakukan secara tatap muka. Hasil dari kegiatannya juga masih dicatat pada buku jurnal maupun buku saku yang dimiliki oleh setiap siswa. Hal ini memungkinkan data bimbingan dan konseling tidak terdokumentasi dengan baik, sehingga ketika akan melihat data hasil bimbingan harus membuka buku jurnal dan mencari data yang berhubungan dengan siswa dan ada kemungkinan bahwa catatan tersebut rusak bahkan hilangnya buku saku yang dimiliki siswa tersebut. Terkadang data siswa yang akan dicari sudah tertimbun dengan data siswa lainnya.

Sementara itu pendataan siswa termasuk data diri, pelanggaran, prestasi, dan proses konseling hanya dicatat secara manual dan disimpan dalam bentuk *hardcopy* saja, ketika membutuhkan data penting mengenai siswa memerlukan waktu yang lama untuk mencarinya dan bahkan ada berkas yang terselip di antara berkas-berkas lain, hingga ada berkas yang sudah rusak. Banyaknya jumlah siswa dan data yang harus dicatat dan

disimpan menjadi kendala dalam pencarian, perekapan, dan pembaharuan data-data. Hal ini menjadi kurang efektif apalagi seluruh kegiatan yang berkaitan dengan bimbingan konseling merupakan dokumentasi pribadi siswa yang akan dilaporkan kepada orang tua/wali siswa.

Saat ini banyak sekolah menggunakan sistem informasi untuk memperoleh informasi yang digunakan oleh berbagai level pegawai sekolah dan guru-guru N et al., (2015). Salah satu cara yang efisien untuk memberikan laporan berupa kontrol bimbingan dan konseling siswa kepada orang tua/ wali dengan membangun sebuah sistem informasi berbasis web sebagai layanan konsultasi siswa di sekolah. Seiring perkembangan teknologi informasi, layanan bimbingan dan konseling juga bisa memanfaatkan media atau teknologi informasi yang ada. Menurut Triyono & Febriani (2018) teknologi informasi adalah seperangkat alat yang dapat membantu manusia dalam menjalankan tugasnya, teknologi informasi juga tidak terbatas hanya pada teknologi komputer (pengolahan dan penyimpanan) saja tetapi juga termasuk pengiriman informasi kepada siswa.

Kegiatan bimbingan dan konseling tidak hanya dapat dilakukan dengan tatap muka secara langsung, tetapi juga bisa dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Pelaksanaan proses konseling dengan memanfaatkan teknologi informasi diharapkan dapat memberikan bimbingan dan konseling dengan cara yang lebih interaktif, menarik, dan tidak terbatas tempat dengan tetap memperhatikan azas-azas maupun kode etik (Pautina, 2017). Media yang dapat digunakan dalam pelaksanaan bimbingan konseling antara lain adalah komputer dan *handphone* yang dilengkapi dengan jaringan internet khususnya *web site*. Penggunaan *web site* dalam kegiatan bimbingan konseling memberikan layanan konseling tanpa terbatas waktu, karena dapat dilakukan kapan saja, sehingga dapat memberikan layanan informasi yang dapat diakses dengan mudah dan cepat.

Penguasaan teknologi informasi bagi seorang konselor (guru BK) merupakan salah satu keharusan yang harus dimiliki, hal tersebut didasari oleh perkembangan teknologi. Penggunaan teknologi informasi bagi seorang konselor dapat menjadi nilai dalam memberikan pelayanan bimbingan dan konseling (Setiawan, 2016). Masyarakat mengenali *handphone* sebagai alat multifungsi yang tidak hanya dapat digunakan untuk telpon dan mengirim pesan saja, tetapi sudah berkembang jauh hingga dapat melakukan tugas penting seperti mendapatkan informasi dengan cepat dan singkat. Dari kondisi tersebut, maka konselor (guru BK) perlu memahami peran teknologi informasi dalam kegiatan bimbingan dan konseling, sehingga layanan konsultasi dapat dilaksanakan sesuai kebutuhan

masyarakat yang mendasar pada asas keutuhan dan kekianian (Setiawan, 2016). Penggunaan sistem informasi ini diharapkan dapat memudahkan guru BK dan siswa ketika ingin melakukan konsultasi dan memudahkan guru BK ketika akan melaporkan perkembangan siswa kepada orang tua/ wali.

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini menawarkan solusi untuk memecahkan masalah mengenai proses bimbingan dan konseling. Layanan konsultasi dalam proses bimbingan dan konseling tidak hanya sebatas proses pemberian bantuan yang berkenlanjutan dari seorang konselor kepada konseli, tetapi juga dapat berupa pemberian informasi. Layanan konsultasi tidak hanya dilakukan oleh guru BK dengan siswa, tetapi juga dapat dilakukan antara guru BK dengan orang tua/ wali murid. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi untuk kegiatan bimbingan dan konseling yaitu dengan membangun sebuah sistem informasi. Teknologi ini digunakan sebagai sarana untuk memperoleh, memproses, menyimpan serta menyebarkan informasi.

Pengadaan sistem informasi bimbingan konseling ini akan dilengkapi dengan fitur *chatbot* sehingga lebih memudahkan guru BK dan siswa untuk melakukan proses konsultasi. *Chatbot* adalah teknologi robot yang dapat secara otomatis menjawab pesan dan diharapkan dapat mempermudah proses pembelajaran Laksana & Fiangga (2022). Dalam bidang pendidikan chatbot dikembangkan untuk membuat tanya jawab otomatis sebagai media yang dapat memberikan informasi secara instan. Menurut Sudiatmika & Komang (2020) *Chatbot* dapat digunakan sebagai media yang mempermudah dan mempercepat proses transfer ilmu kepada peserta didik dari pendidik. *Chatbot* diharapkan dapat memudahkan proses bimbingan konseling, karena siswa dan guru BK tidak perlu berada pada satu tempat yang sama untuk melakukan bimbingan dan konseling. Siswa dan guru BK dapat melakukan layanan konsultasi menggunakan genggaman tangan, yaitu melakukan proses konsultasi menggunakan *chatbot* atau *chatting* langsung tanpa harus tatap muka datang ke ruang BK.

Saat ini siswa lebih tertarik untuk melakukan *chatting* dibandingkan dengan tatap muka, terlebih pada proses bimbingan konseling. Dengan tujuan tetap memberikan layanan bimbingan konseling dengan cara-cara yang lebih menarik, interaktif, dan tidak terbatas tempat, tetapi juga tetap memperhatikan kode etik dalam bimbingan dan konseling. Adanya jejaring sosial menyedot banyak minat masyarakat, terutama siswa yang sekarang berada pada era industri 4.0. Menurut Febryanta (2020) *chatting messenger* menjadi salah satu hal yang sekarang digemari oleh masyarakat.

Adanya fitur *chatbot* diharapkan dapat mempermudah siswa yang ingin melakukan bimbingan dengan guru BK, karena mereka bisa melakukan konsultasi dimana saja dan kapan saja menggunakan sistem. *Chatbot* ini sudah dilengkapi berbagai pertanyaan dan jawaban sesuai dengan studi kasus yang ditangani oleh BK, apabila siswa merasa kurang puas, maka siswa bisa langsung menghubungi guru BK melalui *whatsapp* tanpa siswa harus mengetahui nomor *handphone* guru mereka.

Lebih lanjut, sistem informasi ini nantinya dapat menyimpan data hasil bimbingan konseling siswa mulai dari data akademik, aktivitas siswa saat di sekolah, hingga keluhan pribadi siswa, sehingga dapat dilaporkan secara cepat kepada orang tua/ wali, bahkan orang tua/ wali bisa membuka sendiri data diri putra-putrinya meliputi data pelanggaran, prestasi, atau masalah yang dihadapi dengan memasukkan akun yang telah diberikan oleh sekolah. Dalam perancangan sistem informasi bimbingan konseling berbasis web ini setidaknya melibatkan empat user meliputi guru BK, siswa, orang tua/wali, dan admin untuk memasukkan data master pelanggaran maupun prestasi siswa.

Pengguna sebagai guru BK untuk memasukkan prestasi, pelanggaran, melihat detail siswa, dan merespon keluhan siswa yang akan muncul di akun guru BK. Pengguna sebagai siswa dapat melakukan *chatting* menggunakan *chatbot*, melihat histori dari prestasi, pelanggaran, keluhan, dan data diri pribadi. Sedangkan pengguna sebagai orang tua/ wali dapat memonitoring perkembangan anak di sekolah melalui histori pelanggaran, prestasi, maupun proses konseling yang telah siswa lakukan dengan guru BK.

Keberadaan sistem informasi bimbingan konseling berbasis web ini diharapkan dapat membantu pihak guru, siswa, dan orang tua/wali dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan perkembangan siswa ketika menempuh studi di sekolah, meliputi nilai, prestasi, pelanggaran, data diri, dan data keluhan atau masalah khusus yang akan dilaporkan secara cepat dan dapat diakses dengan mudah dimana saja. Sehingga orang tua/wali dapat selalu mengontrol perkembangan dan aktivitas putra-putrinya ketika berada di sekolah. Hal ini lebih praktis jika dibandingkan harus menemui guru BK untuk mengetahui permasalahan siswa saat berada di sekolah. Selain itu, adanya sistem informasi ini diharapkan juga akan menarik minat siswa-siswi untuk lebih aktif melakukan konseling.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Sistem pencatatan yang manual pada bimbingan dan konseling menyulitkan pemilik dalam mencari informasi yang dibutuhkan secara cepat.
2. Dibutuhkan sebuah sistem informasi untuk meningkatkan proses bimbingan konseling bagi siswa, guru BK, maupun orang tua.

### **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Penelitian ini dibatasi pada pengembangan sistem informasi bimbingan konseling berbasis *web* yang dapat digunakan oleh guru BK, siswa, dan orang tua sebagai media layanan konseling, meliputi pencatatan pelanggaran, pencatatan prestasi, pencatatan masalah khusus, pencatatan data pribadi, konsultasi online, dan pelaporan kepada orang tua.

### **D. Rumusan Masalah**

Bagaimana cara mempermudah proses bimbingan konseling dan meningkatkan layanan konsultasi dengan memanfaatkan sistem informasi?

### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan sistem informasi bimbingan konseling agar dapat membantu proses bimbingan konseling dan meningkatkan layanan konsultasi.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambangkan informasi dan ilmu pengetahuan kepada pihak lain yang berkepentingan.
  - b. Sebagai acuan dan pertimbangan bagi penelitian yang selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan perancangan sistem informasi bimbingan konseling berbasis web.
  - c. Sebagai alat pembeda untuk guru BK maupun peneliti terhadap perbedaan ketika proses bimbingan konseling menggunakan sistem informasi bimbingan konseling berbasis web dan ketika proses bimbingan konseling menggunakan metode ceramah.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Untuk memperkenalkan dan menambah pengetahuan tentang manfaat sistem informasi bimbingan konseling berbasis web dalam proses bimbingan konseling kepada siswa.
- b. Memotivasi siswa agar lebih tertarik untuk melakukan konseling.
- c. Membantu orang tua/wali siswa untuk mengetahui perkembangan putra/putrinya di sekolah.