

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bimbingan dan Konseling (BK) merupakan bagian penting dalam dunia pendidikan karena berperan membantu tercapainya tujuan pendidikan secara holistik. Layanan BK tidak hanya menekankan perkembangan kemampuan akademik siswa, tetapi juga mendukung mereka dalam menghadapi masalah pribadi, sosial, maupun perencanaan karier. Melalui layanan ini, peserta didik dibantu untuk menjadi individu yang sehat secara mental, mampu mengatasi berbagai tantangan hidup, serta memiliki kemampuan mengambil keputusan secara tepat. Dalam kurikulum pendidikan nasional, keberadaan BK menjadi komponen yang tidak dapat dipisahkan dalam mendampingi proses tumbuh kembang peserta didik.¹

Perubahan akibat teknologi, khususnya seperti instagram, facebook, dan twitter, telah sangat mempengaruhi kehidupan remaja. Meskipun platform tersebut memungkinkan informasi menyebar dengan cepat, tetapi juga dapat menimbulkan tekanan sosial maupun kecemasan.² Namun, di era globalisasi saat ini, dinamika kehidupan semakin kompleks karena kemajuan teknologi yang pesat dan pergeseran nilai-nilai sosial. Kondisi ini memberikan peluang sekaligus tantangan bagi generasi muda

¹ Cixi Fadila Putri Et Al., "Jurnal Pendidikan Widyaswara Indonesia E-Issn: Peran Guru Bimbingan Dan Konseling Dalam Perkembangan" 1, No. November (2025): 276–281.

² Paulina Silitonga, "Pengaruh Positif Dan Negatif Media Sosial Terhadap Perkembangan Sosial, Psikologis, Dan Perilaku Remaja Yang Tidak Terbiasa Dengan Teknologi Sosial Media Di Indonesia.," *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora* 2, no. 4 (2023): 13077–13089.

untuk menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di berbagai aspek kehidupan. Remaja seringkali menghadapi tekanan besar dari lingkungan sekolah, keluarga, dan masyarakat karena mereka adalah kelompok usia yang sedang berada dalam tahap perkembangan emosional dan psikologis. Dalam keadaan seperti ini, peran BK menjadi semakin penting untuk memberikan dukungan yang cukup.³

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada siswa SMA di Indonesia menunjukkan bahwa masalah kesehatan mental pada remaja berada pada tingkat yang mengkhawatirkan. Sebanyak 54% remaja dilaporkan mengalami kecemasan pada tingkat sedang hingga berat, sementara 47% berada pada kondisi stres tinggi. Selain itu, 35–40% remaja menunjukkan gejala depresi, yang menandakan adanya tekanan psikologis yang signifikan dalam kehidupan akademik maupun sosial mereka. Dampak dari kondisi ini juga terlihat pada kesehatan fisik, di mana 60% remaja yang mengalami kecemasan tinggi turut mengalami insomnia. Temuan ini menegaskan bahwa gangguan psikologis dan fisik saling berhubungan erat, serta menunjukkan pentingnya intervensi dini dan dukungan kesehatan mental bagi siswa di Indonesia.⁴

Dalam kondisi ini ketika siswa merasa tidak mampu mengatasi masalah-masalah ini sendiri, peran guru bimbingan dan

³ Khafifatu Syahraini, Askari Zakariah, and Novita Novita, "Peran Media Sosial Terhadap Perilaku Peserta Didik Di Era Globalisasi," *ALFIHRIS: Jurnal Inspirasi Pendidikan* 2, no. 4 (2024): 118–28.

⁴ Fridya Syavina Putri, Zahratun Nazihah, and Dona Putri Ariningrum, "Depresi Remaja Di Indonesia : Penyebab Dan Dampaknya Adolescent Depression in Indonesia : Causes and Effects" 10, no. 2 (2022): 99–108.

konseling di sekolah menjadi sangat krusial.⁵ Namun, masih banyak siswa yang enggan memanfaatkan layanan konseling yang tersedia di sekolah karena berbagai alasan, seperti malu, takut diketahui teman, atau kurang percaya terhadap konselor. Hal ini tentunya membawa dampak negatif kepada siswa seperti gangguan dalam pembelajaran, perilaku menyimpang, serta prestasi akademik yang menurun. Dalam kondisi ini, layanan *cyber counseling* dapat menjadi alternatif solusi karena lebih privat dan sesuai dengan kebiasaan digital siswa masa kini.⁶

Cyber counseling adalah layanan bimbingan dan konseling yang dilakukan melalui media digital atau teknologi informasi, seperti internet, video call, dan platform online lainnya. Layanan ini memungkinkan klien untuk berkomunikasi dengan konselor secara jarak jauh tanpa harus bertatap muka langsung, sehingga memberikan kemudahan akses, fleksibilitas waktu, dan kenyamanan bagi pengguna, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan dalam mengakses layanan konseling konvensional. *Cyber counseling* juga memanfaatkan berbagai alat digital untuk mendukung proses konseling, seperti chat, email, atau aplikasi khusus, yang dapat membantu mengatasi berbagai masalah psikologis, sosial, maupun akademik secara lebih efektif di era teknologi saat ini.⁷

⁵ Khalisatun Husna et al., "Transformasi Peran Guru Di Era Digital: Tantangan Dan Peluang," *Perspektif: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Bahasa* 1, no. 4 (2023): 154–67.

⁶ Novi Hidayati Afsari, "Interaksi Sosial Dalam Islamic Cybercounseling Pada Generasi Zilenial," *Irsyad: Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Konseling, Dan Psikoterapi Islam* 12, no. 2 (2024): 161–82.

⁷ Elfi Rimayati, *Cyber Counseling: Inovasi Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Era Digital* (Asadel Liamsindo Teknologi, 2023).

Layanan ini dianggap mampu menjawab tantangan keterbatasan waktu, ruang, dan keterbukaan siswa dalam mengungkapkan masalah secara langsung kepada konselor. Di samping itu, *cyber counseling* juga membuka peluang terciptanya komunikasi yang lebih fleksibel dan aman secara psikologis bagi siswa yang cenderung tertutup atau merasa tidak nyaman dalam konseling tatap muka.⁸

Namun, meskipun secara teknis layanan *cyber counseling* menawarkan banyak keunggulan, tidak semua sekolah telah mengimplementasikannya secara sistematis. Salah satu aspek penting yang perlu diteliti lebih lanjut adalah persepsi siswa itu sendiri terhadap layanan *cyber counseling*. Persepsi siswa merupakan faktor utama yang akan menentukan apakah layanan tersebut akan diterima, dimanfaatkan, dan berjalan secara optimal dalam membantu menyelesaikan masalah siswa.⁹

Di SMA Negeri 05 Bengkulu Utara, layanan *cyber counseling* pernah dilakukan beberapa kali pada masa pandemi COVID-19. Meskipun pelaksanaannya belum berjalan secara maksimal, pengalaman tersebut menunjukkan bahwa sekolah telah memiliki inisiatif awal dalam menerapkan layanan konseling berbasis daring. Kondisi ini menjadi dasar penting bagi dilakukannya penelitian mengenai persepsi siswa terhadap kebutuhan layanan *cyber counseling*, agar sekolah dapat mempertimbangkan kembali

⁸ Sinta Rahmatil Fadhillah, Siti Aminah, and Syahrul Marda, "Cyber Counseling: Facebook Sebagai Media Baru Dalam Layanan Bimbingan Dan Konseling," *MAUIZOH: Jurnal Ilmu Dakwah Dan Komunikasi* 7, no. 2 (2022): 127–44.

⁹ Siti Rahmatul Wusqa, "Efektivitas Solution Focused Brief Counseling (SFBC) Untuk Meningkatkan Keterbukaan Diri Siswa MTsN 1 Banda Aceh" (UIN Ar-raniry, 2023).

pengembangan dan penerapan layanan tersebut di era digital saat ini.

Berdasarkan hasil dari observasi awal di SMA 05 Bengkulu Utara ditemukan bahwa masih banyak siswa yang enggan menemui guru BK secara langsung di sekolah, beberapa siswa merasa malu, takut dinilai negatif oleh teman, kondisi tersebut membuat mereka memilih untuk memendam masalah mereka sendiri dari pada meminta bantuan.¹⁰ Berdasarkan wawancara singkat yang dilakukan oleh peneliti terungkap bahwa sebenarnya siswa ingin bercerita kepada guru BK, tetapi merasa canggung jika harus bertatap muka. Seperti yang disampaikan oleh salah satu siswa, “ kalau datang ke ruang BK takutnya nanti teman teman mikir kalo saya itu terkena kasus atau masalah yang besar”. Sehingga mereka lebih memilih untuk tidak bercerita mengenai permasalahan mereka kepada guru BK.¹¹

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam persepsi siswa terhadap kebutuhan layanan *cyber counseling* di SMA Negeri 5 Bengkulu Utara. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan layanan konseling berbasis teknologi di lingkungan pendidikan, serta menjadi salah satu solusi dalam menjawab tantangan bimbingan dan konseling di era digital yang semakin dinamis dan kompleks. Maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Siswa

¹⁰ Observasi di SMA Negeri 05 Bengkulu Utara pada senin, 10/03/2025 jam 10:00

¹¹ Wawancara dengan Firly pada senin, 10/03/2025 jam 12:30

Terhadap Kebutuhan Layanan *Cyber Counseling* Studi di SMA Negeri 05 Bengkulu Utara”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi antara lain:

1. Kurangnya pemanfaatan layanan konseling oleh siswa di sekolah secara konvensional
2. Belum optimalnya penerapan layanan *cyber counseling* di sekolah
3. Belum diketahui secara pasti bagaimana persepsi siswa terhadap layanan *cyber counseling*

C. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini dibatasi pada siswa SMA Negeri 05 Bengkulu Utara, khususnya siswa kelas X dan XI pada tahun ajaran 2025. Kelas X dan XI dipilih karena beberapa alasan yaitu, siswa kelas X baru masuk ke sekolah menengah dan masih dalam masa penyesuaian. Mereka sering menghadapi masalah adaptasi, pertemanan, dan belajar, sehingga butuh layanan konseling, termasuk *cyber counseling*. Sedangkan, siswa kelas XI sudah lebih matang, tetapi juga menghadapi tantangan baru seperti persiapan akademik dan masalah pergaulan yang lebih kompleks. Kelas XII tidak dipilih karena pada tahap ini siswa umumnya sudah mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan sekolah, teman sebaya, dan sistem pembelajaran. Mereka telah melewati masa penyesuaian sosial dan emosional yang biasanya dialami oleh siswa kelas X dan XI.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi siswa terhadap kebutuhan layanan *cyber counseling* di SMA Negeri 5 Bengkulu Utara?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan persepsi siswa terhadap kebutuhan layanan *cyber counseling* di SMA Negeri 5 Bengkulu Utara.

F. Kegunaan Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi manfaat teoritik dan manfaat manajerial, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritik

Untuk memperoleh bukti data empiris mengenai persepsi siswa terhadap kebutuhan layanan *cyber counseling* di sekolah, yang dapat dimanfaatkan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan kajian akademik di bidang bimbingan dan konseling, khususnya dalam mengintegrasikan teknologi digital dalam layanan konseling pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Guru BK

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan guru BK tentang pentingnya pemanfaatan layanan *cyber counseling* dalam menghadapi permasalahan siswa di era digital. Serta membantu guru BK dalam mengembangkan pendekatan layanan konseling yang

lebih adaptif, fleksibel, dan sesuai dengan karakteristik generasi digital.

b) Bagi Siswa

Memberikan wawasan kepada siswa tentang keberadaan dan manfaat layanan *cyber counseling* sebagai sarana untuk menyampaikan permasalahan pribadi secara aman dan nyaman. Meningkatkan kesadaran siswa terhadap pentingnya menjaga kesehatan mental.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Menjadi referensi awal bagi peneliti lain yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai penerimaan dan efektivitas layanan *cyber counseling* di lingkungan sekolah. Mendorong pengembangan model layanan bimbingan dan konseling berbasis digital yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan siswa di berbagai jenjang pendidikan.

G. Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu yang relevan digunakan untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik dan sempurna, untuk itu peneliti mengambil referensi yang berasal dari penelitian terdahulu berupa skripsi dari penulis lain, dan beberapa jurnal lainnya. Penelitian terdahulu dapat dilihat sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muthia Fanny Fadhilah, Dimas Alkindi, dan Abdul Muhid pada tahun 2021 dengan judul “*Cyber Counseling Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah: Literature Review*”. Penelitian ini bertujuan untuk membahas mengenai penerapan *cyber counseling* di sekolah. Penelitian ini menggunakan metode *literature review*

atau studi kepustakaan berupa artikel jurnal. Hasil penelitian diketahui bahwa layanan *cyber counseling* dinilai efektif karena dapat memberikan kemudahan bagi konselor dan para siswa untuk melakukan konseling yang tidak terbatas jarak dan waktu. Beberapa cara yang digunakan untuk melakukan konseling online, diantaranya yaitu: melalui *email*, *facebook*, *chat asynchronous*, *aplikasi rilib*, *video conference*, *handphone*, dan *website*.¹² Persamaan, sama-sama membahas tentang *cyber counseling* dalam konteks layanan bimbingan dan konseling di sekolah, serta berfokus pada pengembangan pelayanan konseling berbasis teknologi digital untuk siswa. Perbedaan, menggunakan pendekatan empiris dengan fokus pada persepsi siswa di satu sekolah tertentu (SMA 05 Bengkulu Utara), sedangkan penelitian "*Literature Review*" bersifat kajian teoritis yang menelaah berbagai sumber pustaka tanpa melibatkan data lapangan secara langsung.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ade Chita Putri Harahap dkk pada tahun 2024 yang berjudul "Pemanfaatan Media *Cyber Counseling* Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Bimbingan Konseling di Sekolah MAN 3 Langkat". Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pemanfaatan media *cyber counseling* sebagai alat yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan bimbingan konseling di sekolah MAN 3 Langkat. Penelitian ini menggunakan metode *literature review* atau studi kepustakaan. Hasil penelitian diketahui dalam menggunakan media *cyber*

¹² Muthia Fanny Fadhilah, Dimas Alkindi, and Abdul Muhid, "Cyber Counseling Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah: Literature Review," *Counsellia: Jurnal Bimbingan Dan Konseling* 11, no. 1 (2021): 86, <https://doi.org/10.25273/counsellia.v11i1.8393>.-90

counseling, perlu memperhatikan beberapa hal seperti privasi dan keamanan data siswa, keamanan teknologi, dan regulasi yang berlaku. Pihak sekolah perlu memastikan bahwa layanan *cyber counseling* dilakukan dengan mematuhi etika profesi dan aturan hukum yang berlaku di Indonesia.¹³ Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas penggunaan *cyber counseling* dalam konteks sekolah sebagai bentuk inovasi layanan bimbingan dan konseling yang relevan dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan peserta didik. Perbedaannya, Penelitian ini berfokus pada persepsi siswa terhadap kebutuhan layanan, sedangkan penelitian di MAN 3 Langkat lebih menitikberatkan pada pemanfaatan media *cyber counseling* untuk meningkatkan mutu layanan yang dilakukan oleh konselor atau pihak sekolah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muchammad Syuhada, Najlatun Naqiyah, dan Endang Pudjiastuti Sartinah pada tahun 2022 dengan judul “Pelaksanaan *Cyber Counseling* di SMPN 59 Surabaya Pada Masa Pandemi Covid-19”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Hasil penelitian ini menggambarkan tentang Pelaksanaan *cyber counseling* yang dilakukan oleh guru bimbingan dan konseling terhadap siswa yang memiliki masalah selama masa pandemi Covid-19. *Cyber counseling* bisa membantu memecahkan masalah yang dihadapi

¹³ Ade Chita Putri Harahap et al., “Pemanfaatan Media Cyber Konseling Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Bimbingan Konseling Di Sekolah MAN 3 Langkat,” *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 4, no. 2 (2023): 646–52, <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i2.4037>.

oleh siswa selama masa pandemi Covid-19.¹⁴ Persamaan dari Kedua penelitian membahas implementasi layanan *cyber counseling* di sekolah serta sama-sama menyoroti pentingnya teknologi sebagai sarana alternatif konseling di lingkungan pendidikan. Perbedaan dari Penelitian di SMPN 59 Surabaya berfokus pada pelaksanaan layanan *cyber counseling* dalam darurat pandemi, sedangkan penelitian saya lebih menitikberatkan pada persepsi siswa terhadap kebutuhan layanan tersebut secara umum, tanpa terikat pada situasi khusus seperti pandemi.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Arif Taufiq Dani Abdillah dkk pada tahun 2022 yang berjudul “Analisis Kebutuhan Media Cyber untuk Pelaksanaan Layanan Dasar Bimbingan Konseling Sesuai Karakter dan Budaya Peserta Didik”. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara dalam pengumpulan data. Hasil data faktual dari penelitian ini adalah dibutuhkan media *cyber* untuk layanan dasar, yang memiliki kepraktisan dalam pemanfaatan oleh guru BK, memiliki kemampuan meningkatkan daya dan pola pikir peserta didik, menjadikan peserta didik lebih antusias mengikuti layanan.¹⁵ Persamaan dari Kedua penelitian membahas kebutuhan penggunaan media *cyber* dalam layanan bimbingan dan konseling, serta menekankan pentingnya kesesuaian layanan dengan kondisi siswa sebagai penerima manfaat. Perbedaan dari Penelitian ini fokus pada persepsi siswa terhadap kebutuhan

¹⁴ Muchammad Syuhada', Najlatun Naqiyah, and Endang Pudjiastuti Sartinah, “Pelaksanaan Cyber Counseling Di SMPN 59 Surabaya Pada Masa Pandemi Covid-19,” *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI* 9, no. 3 (2022): 478–96.

¹⁵ Arif Taufiq Dani Abdillah, Naharus Surur, and Agus Tri Susilo, “Analisis Kebutuhan Media Cyber Untuk Pelaksanaan Layanan Dasar Bimbingan Konseling Sesuai Karakter Dan Budaya Peserta Didik,” *Indonesian Research Journal on Education* 3, no. 3 (2023): 1196–1201, <https://doi.org/10.31004/irje.v3i3.726>.

layanan *cyber* konseling secara umum di sekolah, sedangkan penelitian tersebut menganalisis kebutuhan media *cyber* secara lebih spesifik dengan mempertimbangkan karakter dan budaya peserta didik sebagai landasan pelaksanaan layanan dasar BK.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Arifin Hidayat pada tahun 2021

dengan judul “Pola Pelaksanaan *Cyber* Konseling sebagai Upaya Pengembangan Program Bimbingan Konseling”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat tentang peluang pengembangan program bimbingan konseling melalui *cyber*. Penelitian ini menggunakan metodologi *library reseach*. Adapun hasil temuan penelitian adalah program bimbingan konseling berbasis internet sangat memungkinkan untuk dikembangkan, bahkan lebih mudah untuk konseli dan konselor melakukan konseling. Ditambah suasana pandemi ini yang mengharuskan untuk jaga jarak semakin tepat untuk mengembangkan proses konseling melalui *cyber counseling*.¹⁶ Persamaan dari penelitian ini sama-sama membahas *cyber counseling* sebagai bagian dari layanan bimbingan dan konseling di sekolah, serta bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan relevansi layanan BK melalui pemanfaatan teknologi digital. Perbedaan, Penelitian ini berfokus pada sudut

¹⁶ Arifin Hidayat Hidayat, “Pola Pelaksanaan *Cyber* Konseling Sebagai Upaya Pengembangan Program Bimbingan Konseling,” *Jurnal Al-Irsyad: Jurnal Bimbingan Konseling Islam* 3, no. 2 (2021): 325–42, <https://doi.org/10.24952/bki.v3i2.4673>.

pandang siswa mengenai kebutuhan terhadap layanan *cyber* konseling, sedangkan penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada strategi pelaksanaan atau pola penerapan *cyber* konseling oleh pihak sekolah sebagai bagian dari pengembangan program BK secara menyeluruh.

H. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan yang terdiri atas latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori yang terdiri pengertian persepsi, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, proses terjadinya persepsi, pengertian *cyber counseling*, tujuan *cyber counseling*, fungsi *cyber counseling*, proses *cyber counseling*, serta media *cyber counseling*.

BAB III Metode Penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, informan penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan yang berisi hasil temuan dari penelitian yang dilakukan di SMA Negeri 05 Bengkulu Utara yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian,

deskripsi informan, penyajian data berdasarkan hasil wawancara, serta pembahasan yang dikaitkan dengan teori yang relevan.

BAB V Penutup yang terdiri dari kesimpulan hasil penelitian serta saran-saran yang ditujukan kepada pihak terkait berdasarkan temuan dilapangan.

