

PELAKSANAAN *CYBER COUNSELING* DI SMPN 59 SURABAYA PADA MASA PANDEMI COVID-19

Muchammad Syuhada'

S2-Pascasarjana Bimbingan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya

Email: *muchammadsyuhada18@gmail.com*

Najlatun Naqiyah

Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya

Email: *najlatunnaqiyah@unesa.ac.id*

Endang Pudjiastuti Sartinah

Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya

Email : *end_ps@yahoo.ac.id*

Abstrak

Banyaknya kendala dalam pembelajaran daring yang dialami oleh siswa dan guru akibat Covid-19, memberikan tantangan tersendiri bagi guru bimbingan dan konseling. Berbagai upaya telah dilakukan guru bimbingan dan konseling dalam rangka membantu memecahkan masalah yang dihadapi oleh siswa pada masa pandemi melalui *cyber counseling*. Hal itulah yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian e-konseling yang dilakukan oleh guru bimbingan dan konseling. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses *cyber counseling* yang dilakukan guru bimbingan dan konseling pada masa pandemi Covid-19.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Lokasi penelitian ini adalah di SMPN 59 Kota Surabaya dengan teknik sampling *purposive sampling*. Responden pada penelitian ini adalah wali kelas VII, VIII, IX, dua orang guru bimbingan dan konseling dan siswa kelas VII, VIII, IX di SMPN 59 Surabaya yang mana pada setiap kelas diambil satu responden. Data penelitian diperoleh melalui kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data pada penelitian ini adalah model *Miles and Huberman (Interactive Model)*

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 oleh siswa selama masa pandemi Covid-19. Kelebihan *cyber counseling* yakni, dapat dilaksanakan dimana saja dan kapan saja. Sedangkan kelemahan *cyber counseling* adalah jika diselenggarakan dalam kurun waktu yang lama dan aplikasi yang berat, memerlukan ruang memori dan kuota berlebih. Namun hal tersebut bisa teratasi dengan kontribusi dari pihak sekolah yang memfasilitasi *handphone* bagi yang *handphonenya* tidak support ataupun karena mengalami masalah

finansial dengan memberikan kuota paket internet dalam rangka menunjang pelaksanaan cyber counselling.

Kata Kunci : Cyber Counseling, Pandemi, Covid-19

Abstract

There are many problems in online learning experienced by students and teacher consequence to Covid-19, presents its own challenges for guidance counseling teacher. Various efforts have been made by guidance and counseling teacher in order to help solve the problem faced by students during the pandemic through Cyber Counseling. This is the background for researchers to conduct e-counseling research conducted by guidance and counseling teacher. This study aims to describe the cyber counseling process carried out by guidance and counseling teachers during the Covid-19 pandemic.

This research uses a qualitative approach and descriptive method. The location of this research in SMPN 59 Surabaya City with purposive sampling technique. Respondents in this research were homeroom teacher for grades VII, VIII, IX, two guidance and counseling teachers and students in grades VII, VIII, IX at SMPN 59 Surabaya. Research data obtained through observation, interviews and documentation. While the data analysis technique in this research is the Miles and Huberman (*Interactive Model*)

The results of this research describe the Cyber Counseling method carried out by guidance and counseling teachers for students who have problems during the Covid-19 pandemic. Cyber Counseling can help solve problems faced by students during the Covid-19 pandemic. The advantage of Cyber Counseling is that it can be carried out anywhere and anytime. Meanwhile, the weakness of Cyber Counseling, if it is held for a long time and the application is heavy, it requires memory space and excess quota. However, this can be overcome with contributions from the school who facilitate handphone for those whose handphone do not support or because they are experiencing financial problems and provide free internet package quotas in order to support the implementation of Cyber Counseling.

Keywords: Cyber Counseling, Pandemic, Covid-19

PENDAHULUAN

Mewabahnya virus Covid-19 ke Indonesia membawa perubahan besar

pada dunia pendidikan. Interaksi yang semakin terbatas, membuat pemerintah terpaksa harus merombak

Pelaksanaan *Cyber Counseling* di SMPN 59 Surabaya pada Masa Pandemi Covid-19

sistem belajar dan mengajar. Mengingat telah diterbitkannya Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2020, proses belajar mengajar tatap muka harus dialihkan menjadi pembelajaran jarak jauh. Berbagai administrasi yang biasanya dicetak pada kertas, kini dikumpulkan dalam file yang terhubung dengan jaringan (paper less). Keputusan tersebut merupakan suatu ikhtiar untuk mengurangi tingkat transmisi Covid-19 dalam dunia akademik.

Menurut Rigiati, (2020:298) Pembelajaran daring merupakan pembelajaran dengan memanfaatkan perangkat elektronik dan jaringan internet dalam penyampaian informasinya. Setiap aktivitas pembelajaran konvensional kini mengalami modernisasi, sehingga menjadikan aplikasi dan link sebagai perantara sementara. Banyak kelebihan pembelajaran yang dilakukan secara daring (dalam jaringan), diantaranya: media pembelajaran semakin canggih, ringkas, meminimalisir pengeluaran karena tidak banyak menggunakan kertas, dan masih banyak lagi. Pembelajaran daring memberikan fasilitas siswa melalui kegiatan berkolaborasi, penelitian, pemberian dukungan pembelajaran dan media pembelajaran berbasis teknologi (Badia, Garcia dan Meneses, 2017:7). Menurut Johnson, Lutz (2015) pada

pembelajaran daring kegiatan pembelajaran berpusat pada siswa dengan mengutamakan motivasi, interaksi dan kepuasan.

Meskipun demikian, ada banyak pula kekurangan ketika pembelajaran daring terus dilakukan. Menurut Purwanto, dkk. (2020:3) hampir semua jenjang pendidikan di Indonesia, dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi terkena dampak dari pembelajaran jarak jauh. Adanya *Cultural Shock* juga menyebabkan para pelajar seakan “dipaksa” belajar di rumah dan bergantung pada teknologi. Keseluruhan aktivitas pembelajaran yang dialihkan pada teknologi, seakan membuat difusi inovasi semakin terlihat dan memunculkan berbagai permasalahan.

Pada sisi lain, masalah pembelajaran daring ternyata juga dihadapi guru. Guru yang kurang menguasai IT, hanya bisa menggunakan aplikasi dan metode pembelajaran yang terbatas dan monoton, sehingga menjadikan siswa mudah bosan dan pasif (Aprilliana, Nur, 2020:39). Hal serupa juga dikemukakan oleh Marthaningrum, E. (2020:7) Ada beberapa guru yang kurang lihai dalam mengakses internet, membuat video pembelajaran dan mengoperasikan aplikasi karena merasa kegentingan pandemi Covid-19 dan belum ada persiapan pelatihan-pelatihan.

Tidak berbeda dengan hal tersebut, Prawanti dan Sumarmi (2020:289) mengatakan bahwa siswa atau orang tua yang masih gagap teknologi, keterbatasan kualitas gadget siswa dalam mengakses pembelajaran, adanya siswa yang masih tidak memiliki gadget/perangkat pendukung dan kurang stabilnya jaringan internet, adalah masalah-masalah lain yang ditemukan ketika pembelajaran daring

Muhibin Syah, (2009:161) juga berpendapat bahwa rasa jenuh atau bosan dapat menjadikan sistem otak seseorang tidak dapat menerima dan mengolah informasi secara maksimal. Penugasan yang semuanya dikerjakan di rumah menjadikan siswa merasa diberikan tugas yang banyak. Meskipun secara kuantitas, tugas yang diberikan sama seperti ketika pembelajaran tatap muka berlangsung, (Prawanti dan Sumarmi, 2020:290).

Banyaknya problematika yang ditemukan ketika pembelajaran daring berlangsung, membuat guru BK harus bertindak lebih keras dalam menganalisis kondisi masing-masing siswa. Guru BK sebagai konselor berusaha untuk menampung keluh kesah siswa, kemudian memberikan solusi terbaik yang bisa dilakukan siswa melalui kegiatan layanan konseling.

Menurut Ifdil, (2013:2) E-konseling atau yang biasa disebut sebagai *Cyber counseling* merupakan kegiatan layanan konseling dengan

perantara aplikasi atau sosial media. Cyber Counseling adalah salah satu bentuk manifestasi kemajuan jasa konseling dan perkembangan teknologi (Ulfiah, U, 2018:1). Berbagai kendala yang dimiliki ketika konseling konvensional dapat dihilangkan melalui manifestasi tersebut. Cyber Counseling sendiri dapat dilakukan secara individu atau kelompok tergantung kebutuhan dan kondisi.

Pada masa pandemi, layanan konseling sendiri hanya bisa dilakukan melalui media elektronik. Konseli terkadang enggan untuk mendatangi konselor dan memulai konseling karena terkendala jarak dan waktu. Konseli membutuhkan wadah yang tepat dengan teknologi terkini yang dapat menghilangkan batasan jarak dan waktu khususnya pada pandemi Covid-19 (Maili, dkk, 2020:2).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di SMPN 59 Surabaya diperoleh informasi bahwa guru dan siswa di SMPN 59 Surabaya merasakan keresahan sebelum adanya *cyber counseling* karena pada masa pandemi siswa merasa kebingungan untuk mengungkapkan permasalahan yang ia hadapi akibat terbatasnya tatap muka secara langsung antara siswa dengan guru BK, siswa juga tidak diperbolehkan datang ke sekolah karena pembatasan tatap muka akibat pandemi, pelaksanaan pembelajaran melalui daring juga membuat masalah baru semakin terasa karena siswa

Pelaksanaan *Cyber Counseling* di SMPN 59 Surabaya pada Masa Pandemi Covid-19

belum terbiasa dalam melaksanakan pembelajaran daring, beragam masalah yang muncul seperti terdapat siswa yang tidak mau menyalakan kamera selama *video conference* selama pembelajaran daring berlangsung, terdapat siswa yang mengalami keterlambatan dalam hal mengumpulkan tugas, jarang mengisi absen dan kurang partisipatif dalam mengikuti pembelajaran. Beberapa masalah krusial tersebut sangat berdampak pada hasil belajar siswa dan pada akhirnya membuat guru BK berinisiatif untuk melakukan konseling secara online (*cyber counseling*).

Pelaksanaan layanan *Cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya menjadi suatu solusi alternatif bagi siswa yang ingin melakukan konseling ketika pandemi. Pada saat pandemi, siswa yang ingin melakukan konseling terhalang jarak dan waktu sehingga tidak bisa menemui guru BK secara langsung. Jika tidak ada upaya dalam pelaksanaan konseling di masa pandemi maka siswa akan mengalami masalah dalam pembelajaran yang tak kunjung selesai sehingga perlu suatu upaya konseling online di masa pandemi untuk mengatasi masalah yang dialami oleh siswa di SMPN 59 Surabaya. Siswa di SMPN 59 Surabaya menggunakan *Smartphone* untuk melaksanakan konseling dengan guru BK. Proses konseling di SMPN 59 Surabaya dilaksanakan dengan cara

virtual melalui platform aplikasi *Microsoft 365 (Teams)*.

Penelitian tentang pelaksanaan *cyber counseling* dilaksanakan di SMPN 59 Surabaya karena siswa yang telah melaksanakan *cyber counseling* merasa puas, nyaman dan privasinya terjaga dengan adanya *cyber counseling* dalam menghadapi masalah yang dihadapi selama masa pandemi, wali kelas juga merasa terbantu dengan adanya *cyber counseling* karena dengan inovasi *cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya, siswa yang diampu oleh wali kelas teratasi masalahnya selama pembelajaran daring di tengah pandemi, sekolah di SMPN 59 Surabaya juga memberikan kontribusi dalam rangka pelaksanaan *cyber counseling* bisa berjalan dengan efektif melalui pemberian kuota internet kepada siswa yang mengalami masalah finansial dan peminjaman *handphone* kepada siswa yang mengalami masalah finansial serta peminjaman komputer & laptop untuk guru BK agar proses pelaksanaan *cyber counseling* bisa berjalan dengan efektif.

Berdasarkan hal tersebut, diperlukan upaya untuk mendeskripsikan keadaan ketika *cyber counseling* berlangsung. Dengan demikian, masyarakat bisa mengetahui cara meminimalisir problematika ketika pembelajaran daring berlangsung. Untuk itu diperlukan penelitian yang berjudul "Pelaksanaan *Cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya Pada Masa Pandemi Covid-19".

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Lokasi penelitian ini adalah di SMPN 59 Kota Surabaya dengan teknik sampling *purposive sampling*. Pada masa pandemi, banyak siswa yang tertarik untuk menerima layanan konseling online. Berdasarkan data siswa kelas VII, VIII, IX yang telah diterima sebelumnya, terdapat 21 siswa yang telah melakukan *Cyber Counseling* pada tahun pelajaran 2021-2022. Jumlah tersebut didapat dari masing-masing jenjang. Dari data tersebut, dapat diperoleh sampel yang diteliti dalam penelitian ini.

Responden pada penelitian ini adalah yakni 2 orang guru bimbingan dan konseling, 1 orang wali kelas VII, 1 orang wali kelas VIII, 1 orang wali kelas IX serta 1 orang siswa kelas VII, 1 orang siswa kelas VIII, 1 orang siswa kelas IX di SMPN 59 Surabaya. Data penelitian diperoleh melalui kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data pada penelitian ini adalah model *Miles and Huberman (Interactive Model)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pengumpulan Data

Pada penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen kunci pengumpul informasi di lapangan (Creswell, 2016:261). Penelitian ini

menggunakan suatu teknik pengumpulan data, sebagai berikut :

1. Observasi

Penelitian ini menggunakan teknik observasi non partisipan, yakni kegiatan mengamati perilaku dan aktivitas dengan cara melibatkan diri secara tidak langsung. Peneliti diberi izin untuk mendapatkan dan membuka rekaman yang ada antara konseli dan konselor untuk pada saat melaksanakan *cyber counseling*.

2. Wawancara

Penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah wawancara dengan topik-topik yang sudah ditentukan sebagai pedoman wawancara, menggunakan pertanyaan terbuka dengan batasan alur pembicaraan yang bertujuan untuk memahami fenomena. Wawancara semi terstruktur adalah wawancara fleksibel dan terkontrol (Aryanti, Yosefa, 2016:35). Wawancara ini dilakukan oleh peneliti kepada 3 orang wali kelas VII, VIII, IX, guru bimbingan dan konseling sejumlah 2 orang & 3 orang siswa kelas VII, VIII, IX di SMPN 59 Surabaya yang mana pada setiap kelas diambil satu responden.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data sekunder dengan cara mengumpulkan informasi dalam bentuk dokumen atau

catatan-catatan yang telah ada (Hardani,dkk 2020:149). Dokumen juga bisa dalam bentuk foto, video, sketsa, atau karnya-karya monumental seseorang (Sugiyono, 2015).

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis model Miles and Huberman (*Interactive Model*). Data pada penelitian ini dikumpulkan, dipilah, diolah, ditarik kesimpulan dan diverifikasi berkali-kali sehingga ditemukan data jenuh atau data yang tidak berubah-ubah.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi sesuai dengan masalah yang diteliti kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan menyederhanakan, memusatkan, mengabstrak, memilih dan mentransformasi data-data yang ditemukan di lapangan (Hardani, dkk 2020:164). Pada penelitian ini, data yang terkumpul terlebih dahulu dipilah, dirangkum dan disederhanakan, sehingga terfokus dan mudah dipahami.

3. Display Data

Display data adalah kegiatan menyajikan data yang telah diolah dan disusun sebelumnya

(Hardani,dkk 2020:167). Pada penelitian ini penyajian data dilakukan dengan menggunakan metode teks naratif.

4. Verifikasi

Pada penelitian ini setiap simpulan didasarkan pada bukti yang konkrit dan konsisten, sehingga hasil akhirnya dapat diverifikasi dan kredibel.

Pengecekan Keabsahan Temuan

1. Uji Kredibilitas

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan merupakan kegiatan yang dilakukan dengan cara terjun kembali ke lapangan untuk mengamati berubah atau tidaknya data yang telah diambil. Kegiatan ini juga bertujuan untuk mengecek kembali kebenaran atau tingkat kejenuhan data yang ada di lapangan (Sugiyono, 2015:271).

b. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik penggabungan berbagai teknik pengumpulan data dengan sumber data yang telah didapatkan (Hardani,dkk 2020:154). Triangulasi juga merupakan kegiatan membandingkan data dengan sumber, teknik, dan waktu yang berbeda guna menemukan kebenaran data (Mustika, A, 2018:896)

Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik, yakni menggabungkan atau membandingkan teknik pengumpulan data antara observasi dan wawancara demi mendapatkan data yang sama.

c. Member Check

Pada penelitian ini uji keabsahan data juga dilakukan dengan mempersilakan partisipan untuk mereview dan menginterpretasi hasil temuan. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk konfirmasi bahwa temuan merupakan fenomena yang benar-benar terjadi di lapangan.

2. Uji Reliabilitas

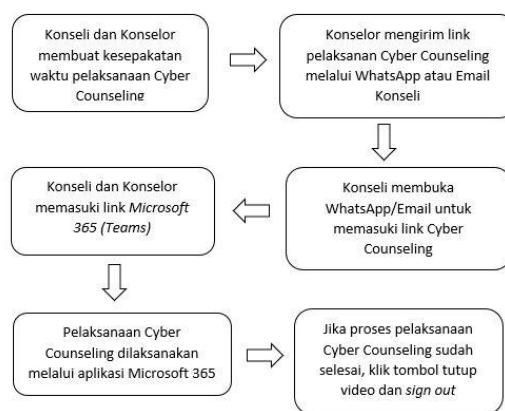
Menurut Hardani,dkk (2020:198) dalam penelitian kualitatif, data dikatakan valid dan dapat dipercaya apabila tidak ada perbedaan antara temuan peneliti dan fenomena yang terjadi di lapangan.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan *Cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya Pada Masa Pandemi Covid-19

Pada pelaksanaan *Cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya, terdapat perubahan kegiatan dari model konvensional atau tatap muka menjadi model daring. Konseling tersebut dilakukan melalui pertemuan virtual yang dilakukan oleh konselor

dengan konseli dan ditunjang oleh aplikasi *Microsoft 365 (Teams)*. Pelaksanaan konseling online dilakukan dalam rangka membantu siswa menyelesaikan masalah yang dihadapi, terutama masalah yang berkaitan dengan pembelajaran daring. Pembelajaran daring merupakan pembelajaran dengan memanfaatkan perangkat elektronik dan jaringan internet dalam penyampain informasi (Riganti,2020:298).



Bagan 5.1 Alur Pelaksanaan *Cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya

Pada awalnya segala proses konseling dilaksanakan dengan metode konvensional, namun akibat adanya pandemi *Covid-19* proses konseling berubah menjadi konseling online. Perubahan itu menimbulkan berbagai respon. Inovasi baru yang dilakukan oleh guru BK di SMPN 59 Surabaya agar tetap bisa membantu siswa menghadapi masalah yang dihadapinya walau dalam keadaan

Pelaksanaan *Cyber Counseling* di SMPN 59 Surabaya pada Masa Pandemi Covid-19

pandemi menarik banyak perhatian. E-Konseling merupakan suatu kegiatan layanan konseling dengan perantara aplikasi atau sosial media (Ifdil, 2013:2). Inovasi *cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya pada masa pandemi *Covid-19* memunculkan beragam respon. Beragam respon yang diberikan oleh siswa, wali kelas dan guru BK merupakan suatu bentuk dari semangat dan kesiapan dalam menghadapi suatu perubahan.

Siswa di SMPN 59 Surabaya memiliki suatu respon yang beragam terhadap perubahan pelaksanaan konseling tatap muka menjadi konseling online sejak adanya pandemi *Covid-19*. Respon dari siswa terhadap pelaksanaan *cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya pada masa pandemi *Covid-19* dapat dilihat dari bentuk pemahaman siswa terhadap pelaksanaan *cyber counseling*, respon terhadap pelaksanaan *cyber counseling*, faktor pendukung dan penghambat siswa dalam pelaksanaan *cyber counseling*. Siswa di SMPN 59 Surabaya memahami apa yang dinamakan *cyber counseling* yakni suatu upaya yang dilakukan oleh guru BK dalam rangka membantu siswa memecahkan masalah yang dihadapinya melalui metode online dengan dibantu sebuah aplikasi sehingga guru BK tidak mengalami kesusahan untuk menjelaskan tentang apa yang dimaksud *cyber counseling*. Siswa bisa turut serta melaksanakan *cyber*

counseling dengan guru BK jika ia mengalami suatu permasalahan yang ingin diselesaikan.

Respon siswa terhadap pelaksanaan *cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya pada masa pandemi *Covid-19* pada awalnya siswa merasa aneh dan belum terbiasa menggunakan metode *cyber counseling* namun akhirnya mereka merasa nyaman dengan adanya *cyber counseling* karena dengan adanya *cyber counseling* mampu membantu menyelesaikan masalah yang mereka hadapi dengan efektif dan efisien terlebih pada keadaan pandemi. Konseli membutuhkan wadah yang tepat dengan teknologi terkini yang dapat menghilangkan batasan jarak dan waktu khususnya pada masa pandemi *Covid-19* (Maili, dkk, 2020:2). Siswa juga merasa *cyber counseling* ini menarik karena bisa dilaksanakan kapan pun dan dimana pun, asalkan sudah membuat janji antara siswa dan konselor untuk melaksanakan *cyber counseling*. Menurut Pasmawati (2016:51) *cyber counseling* sangat cocok diterapkan di Indonesia, mengingat meningkatnya jumlah pengguna akun media sosial yang berasal dari berbagai kalangan. *Cyber Counseling* juga dapat dilakukan 24 jam tanpa pertemuan langsung antara konselor dan konseli dan dapat menjadi alternatif terbaik ketika konseling konvensional tidak bisa dilakukan.

Siswa merasa antusias terhadap adanya *cyber counseling* karena mereka merasa privasi mereka lebih terjaga. Berbeda dengan konseling konvensional mereka harus ke ruang bimbingan dan konseling jika mempunyai masalah yang ingin diceritakan namun terkadang ada teman mereka yang tahu dan kemudian menduga bahwa siswa tersebut terkena sanksi dari sekolah karena kesalahan yang dialaminya. Padahal mereka ingin melaksanakan proses konseling dalam rangka menyelesaikan masalah yang dihadapinya. Menurut siswa di SMPN 59 Surabaya dengan adanya *cyber counseling* mereka merasa lebih aman, nyaman, privasinya lebih terjaga dan bisa terbuka dalam menceritakan masalah mereka tanpa diketahui oleh teman-temannya karena ruang BK di sekolah berganti dengan ruang BK online di *Microsoft 365 (Teams)*.

Pada pelaksanaannya terdapat hambatan dan dukungan terhadap pelaksanaan *cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya. Hambatan terhadap pelaksanaan *cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya adalah tidak semua siswa memiliki *handphone* (HP) pribadi sehingga siswa tidak bisa dengan mudah melakukan konseling online jika sewaktu-waktu dilaksanakan tanpa kesepakatan terlebih dahulu, tidak semua siswa memiliki HP yang mampu mendukung pemanfaatan teknologi *cyber counseling* karena HP

nya tidak support untuk mendownload aplikasi *Microsoft 365 (Teams)* sehingga ada beberapa langkah yang dilakukan agar tidak menjadi suatu hambatan yang berlarut dan tidak memberatkan orang tua maupun siswa. Sejauh ini hambatan bisa teratasi dengan beberapa faktor pendukung pelaksanaan *cyber counseling* yaitu siswa meminjam HP orang tua untuk menunjang pelaksanaan *cyber counseling*, sekolah menyediakan fasilitas HP untuk dipinjamkan kepada siswa yang mengalami masalah finansial, komputer, laptop dalam rangka pendayagunaan teknologi *cyber counseling* untuk membantu masalah yang dihadapi oleh siswa apabila siswa mengalami hambatan tersebut.

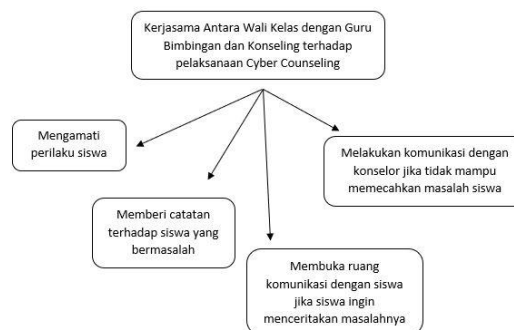
Wali Kelas di SMPN 59 Surabaya berpendapat tentang cara seorang wali kelas menjalin suatu hubungan kerjasama dengan konselor sekolah, cara seorang wali kelas dalam mengelola suasana kelas, cara seorang wali kelas menjalin suatu relasi antara siswa dengan wali kelas dan seorang wali kelas dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) pada pelaksanaan pembelajaran daring di SMPN 59 Surabaya pada masa pandemi *Covid-19*.

Kerjasama yang dilaksanakan oleh wali kelas dengan konselor di SMPN 59 Surabaya dalam rangka membantu siswa memecahkan masalah yang dihadapinya sudah berjalan baik. Wali

Pelaksanaan *Cyber Counseling* di SMPN 59 Surabaya pada Masa Pandemi Covid-19

kelas biasanya memberi suatu catatan terhadap siswa yang mempunyai masalah. Jika wali kelas mengetahui siswanya bermasalah dan wali kelas tidak mampu membantu mengatasi masalah siswa maka wali kelas selalu melakukan komunikasi dengan konselor untuk bekerjasama dalam menyelesaikan masalah siswa dengan berbekal informasi awal yang diperoleh wali kelas dari siswa yang sempat menceritakan permasalahannya kepada wali kelas, tugas konselor terasa lebih terbantu dalam hal memecahkan masalah yang dihadapi oleh siswa karena sudah mendapat informasi awal dari wali kelas tentang masalah yang dihadapi oleh siswa yang akan melaksanakan *cyber counseling*.

Sedangkan perihal komunikasi antara wali kelas dengan siswa yang bermasalah dilaksanakan dengan menggunakan beberapa langkah yakni mengamati perilaku siswa, mencoba untuk membuka ruang komunikasi dan melakukan suatu pendekatan individu agar siswa merasa nyaman dan bisa untuk menceritakan masalah yang ia hadapi sehingga hal tersebut memudahkan wali kelas mendapatkan suatu informasi mengenai siswa secara lebih mendalam.



Bagan 5.2 Kerjasama Antara Wali Kelas & Konselor

Seorang wali kelas harus mampu untuk mengelola suasana kelas lebih menyenangkan agar siswa yang diampu tidak merasa bosan terhadap apa yang disampaikan oleh wali kelas. Biasanya wali kelas melakukan suatu *ice breaking*, melempar *jokes* agar suasana menjadi cair dan membuat suatu diskusi agar suatu proses transformasi ilmu dari wali kelas kepada siswa bisa tersampaikan dengan baik dan tidak membosankan.

Relasi antara siswa dan wali kelas berlangsung sinergis artinya umpan balik yang diterima oleh wali kelas bisa dengan mudah diterima karena siswa merasa nyaman dengan wali kelas dan mereka sudah menganggap wali kelas sebagai sosok orang tua pengganti ketika sekolah. Jika siswa mempunyai masalah mereka tidak segan untuk mau menceritakan masalah yang mereka hadapi kepada wali kelas. Walaupun tidak semua masalah mampu ditemukan solusinya

bersama dengan wali kelas namun peran guru BK sangat penting dalam membantu memecahkan masalah siswa sehingga roda komunikasi berjalan dengan efektif dan efisien walupun di tengah pandemi.

Pola pembelajaran daring pada awalnya membuat wali kelas merasakan suatu kesusahan karena mereka belum terbiasa melaksanakan tugasnya dengan melalui online namun pandemi mengajarkan kepada siswa, wali kelas, guru maupun guru BK untuk bisa adaptif dalam melaksanakan program pembelajaran daring sehingga mereka melek terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi. Kebiasaan membuat mereka beradaptasi dengan lebih cepat dan lebih baik

Guru BK di SMPN 59 Surabaya mempunyai suatu inovasi yang sangat menarik. Hal tersebut terlihat dengan adanya *cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya sehingga siswa tidak merasakan kebingungan jika ingin menceritakan masalah yang mereka hadapi kepada guru BK walupun keadaan pandemi sedang berlangsung, hal tersebut tidak menyurutkan suatu upaya untuk tetap bisa membantu siswa dalam mengatasi masalah yang mereka hadapi melalui virtual atau daring.

Berdasarkan kemampuan pendidikan, guru BK di SMPN 59 Surabaya mempunyai kemampuan yang baik. Setiap guru BK

berpendidikan minim S1. Hal tersebut sesuai dengan UU No 14 Tahun 2005 tentang persyaratan minimal menjadi guru adalah mereka yang memiliki pendidikan terakhir Diploma 4 atau S1. Sedangkan program studi yang ditempuh oleh guru BK sudah sesuai dengan profesi yang mereka tekuni sekarang yakni S1 Bimbingan dan Konseling. Guru BK di SMPN 59 Surabaya berjumlah 2 orang. Pelaksanaan *cyber counseling* dilaksanakan dengan menggunakan *Microsoft 365 (Teams)*. Keadaan pandemi tidak membuat guru BK menyerah terhadap pola kebiasaan baru, mereka berinovasi dengan menerapkan suatu konseling online untuk membantu siswa mengatasi masalahnya dalam keadaan di tengah pandemi yang serba banyak batasan. Kesesuaian jurusan dengan tupoksi kinerja yang mereka geluti sudah sesuai dengan jurusan yang mereka ambil pada masa S1 yakni jurusan bimbingan dan konseling sehingga memudahkan guru BK dalam menerapkan *cyber counseling*.

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan *cyber counseling* menggunakan metode sinkronus yakni siswa mengungkapkan masalah yang mereka hadapi kepada konselor melalui *cyber counseling* dengan menggunakan plat form *Microsoft 365 (Teams)*. Pelaksanaan *cyber counseling* dengan metode sinkronus membutuhkan waktu 1x45 menit pada

Pelaksanaan *Cyber Counseling* di SMPN 59 Surabaya pada Masa Pandemi Covid-19

setiap pertemuan. Namun, jika masalah yang dihadapi oleh siswa belum selesai maka proses pelaksanaan *cyber counseling* otomatis ditambahkan kembali sampai dengan siswa menemukan solusi terhadap masalah yang ia hadapi.

Kendala yang dialami guru BK pada awalnya adalah terkait adaptasi teknologi. Pada awalnya merasa kurang terbiasa menggunakan teknologi untuk membantu mengatasi masalah siswa dalam proses konseling. Pada masa pandemi Covid-19 banyak kegiatan yang berubah menjadi daring. Konseling pun juga berubah menjadi online. Kemampuan pengelolaan yang baik harus disiapkan agar memudahkan dalam penyesuaian diri (Failasufah, Solikotun, 2020:128). Seiring berjalannya waktu dengan beradaptasi terhadap perkembangan IPTEK, guru BK sudah terbiasa terhadap penggunaan teknologi *cyber counseling* untuk membantu memecahkan masalah yang dialami oleh siswa. *Cyber Counseling* merupakan suatu media konseling online yang efektif dalam membantu siswa menyelesaikan masalahnya.

Kontribusi dari Pihak Sekolah terhadap Pelaksanan *Cyber Counseling* di SMPN 59 Surabaya

Pandemi banyak sekali merubah pola kebiasaan lama menjadi pola kebiasaan baru karena adanya beragam pembatasan yang berfungsi

untuk meminimalisir terjadinya potensi penyebaran *Covid-19*. Selama masa pandemi pola pembelajaran telah berubah dari yang semula konvensional menjadi pembelajaran daring. Dengan adanya pola pembelajaran daring, baik guru maupun siswa harus mampu adaptif terhadap perubahan-perubahan yang terjadi. Salah satu hal yang sangat mencolok dalam dunia pendidikan adalah kebiasaan belajar di ruang kelas berubah menjadi kebiasaan belajar melalui online sehingga proses konseling yang terjadi untuk membantu siswa memecahkan masalah yang ia hadapi juga diselaraskan untuk bisa berinovasi menggunakan teknologi daring. Hal tersebut juga selaras dengan pendapat Badia, Garcia dan Meneses (2017:7) bahwa pembelajaran daring juga memberikan fasilitas siswa melalui kegiatan berkolaborasi, penelitian, pemberian dukungan pembelajaran dan media pembelajaran berbasis teknologi.

Guru BK di SMPN 59 Surabaya mencoba untuk berinovasi dengan beradaptasi terhadap teknologi agar tetap bisa menjalankan tugasnya dalam melaksanakan proses konseling dengan langkah menggunakan aplikasi *Microsoft 365 (Teams)* untuk melaksanakan *cyber counseling* dalam rangka membantu memecahkan masalah yang dialami oleh siswa melalui konseling online. Hal tersebut

sependapat dengan Grace, dkk (2015:2) bahwa *cyber counseling* yang dilakukan tenaga ahli lebih menarik perhatian remaja.

Pelaksanaan *cyber counseling* tidak akan berjalan dengan lancar jika tidak ada dukungan terhadap pelaksanaannya. Sebagaimana pendapat dari Prasetiawan, Hardi (2016:5) kegiatan berorganisasi dengan saling memperhatikan dan peduli mampu menyembuhkan dan mengisi kekosongan yang dirasakan siswa, peran guru BK, pihak sekolah dan siswa juga mempunyai andil besar dalam hal ini. Seperti halnya siswa setidaknya memiliki HP, komputer atau laptop yang menunjang terhadap pelaksanaan *cyber counseling*. Begitupun dengan guru BK juga demikian. Namun, realita yang terjadi di lapangan masih terdapat beberapa masalah yang menghambat pelaksanaan *cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya yakni siswa tidak memiliki HP yang mendukung untuk pelaksanaan *cyber counseling*, siswa memiliki masalah finansial sehingga ia tidak mempunyai HP.

Berdasarkan kebutuhan pelaksanaan *cyber counseling* dan dalam rangka upaya mengatasi hambatan yang menghalangi pelaksanaan *cyber counseling*, sekolah hadir dengan solusi memberikan fasilitas kepada siswa yang HP nya tidak support terhadap pelaksanaan *cyber counseling* dan meminjami siswa HP bagi mereka

yang mengalami keterbatasan ekonomi karena tidak bisa membeli HP. Sedangkan bagi siswa yang tidak memiliki HP namun orang tua memiliki HP diarahakan untuk meminjam HP orang tua dalam menunjang pelaksanaan *cyber counseling* tersebut. Sejauh ini upaya yang dilakukan oleh sekolah dalam kontribusinya terhadap pelaksanaan *cyber counseling* membuahkan hasil yang baik yakni pelaksanaan *cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Begitupun dengan permasalahan yang ada sudah bisa diatasi dengan solusi yang dihadirkan oleh sekolah.



Bagan 5.3 Kontribusi Pihak Sekolah dalam Pelaksanaan *Cyber counseling*

Respon Siswa Terhadap Pelaksanaan *Cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya

Pelaksanaan *cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya pada masa pandemi *Covid-19* memunculkan beragam respon dari siswa di SMPN 59 Surabaya. Mereka beranggapan bahwa pelaksanaan *cyber counseling* di SMPN

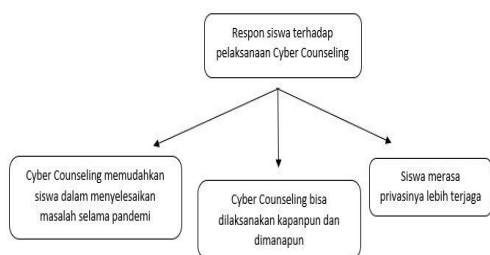
Pelaksanaan *Cyber Counseling* di SMPN 59 Surabaya pada Masa Pandemi Covid-19

59 Surabaya berbeda dari pelaksanaan konseling konvensional sehingga mengharuskan mereka untuk bisa adaptif terhadap pola perubahan proses konseling tersebut dari semula tatap muka menjadi online. Pelaksanaan *cyber counseling* pada masa pandemi menurut mereka merupakan suatu inovasi bagus yang diterapkan oleh guru BK dalam membantu memecahkan masalah yang dihadapi oleh siswa. Mengingat hampir semua jenjang pendidikan di Indonesia, dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi terkena dampak dari pembelajaran jarak jauh. (Purwanto, dkk. 2020:3)

Jika tidak ada layanan konseling, siswa akan merasa kesulitan dalam menyampaikan masalahnya dan tidak bisa mencari jalan keluar terhadap masalah yang dialaminya. *Cyber Counseling* pada saat ini dapat menjadi perantara, sehingga mereka merasa terbantu walaupun tidak bisa bertemu guru BK secara langsung seperti biasanya. Namun, mereka merasa adanya *cyber counseling* mampu membantu siswa dalam memecahkan masalah yang mereka hadapi selama pandemi. Hal tersebut sependapat dengan Fatmala Eva (2019:94), bahwa *cyber counseling* terbukti berhasil mengurangi kecemasan yang dirasakan oleh konseli.

Cyber Counseling dirasa lebih mampu untuk menjaga privasi siswa tanpa diketahui oleh siswa lainnya

karena pada konseling tatap muka biasanya siswa harus ke ruang BK dahulu untuk melakukan proses konseling (Fatmala, Eva:2019). Namun dengan adanya *cyber counseling* siswa tinggal membuat janji dengan guru BK untuk melaksanakan konseling online sehingga tidak banyak orang lain yang tahu atau bahkan mengintip mereka pada saat mereka melaksanakan konseling online. Kebiasaan yang terjadi selama konseling tatap muka secara konvensional siswa yang datang ke ruang BK selalu dianggap siswa yang akan diberi sanksi karena mereka membuat masalah. Namun, faktanya mereka ingin menceritakan masalahnya untuk dibantu oleh guru BK dalam rangka menemukan solusi terhadap masalah yang dialaminya. *Cyber Counseling* dirasa mampu menjaga privasi siswa dan meminimalisir dugaan-dugaan yang salah tersebut. Siswa merasa nyaman walaupun awalnya sempat gugup karena belum terbiasa, lambat laun mereka merasa bahwa *Cyber Counseling* merupakan suatu inovasi yang efektif diterapkan bukan hanya pada masa pandemi namun juga setelah pandemi berlalu nantinya, begitu respon dan harapan siswa di SMPN 59 Surabaya terhadap pelaksanaan *cyber counseling* pada masa pandemi Covid-19.



Bagan 5.4 Respon Siswa terhadap Pelaksanaan *Cyber Counseling*

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pelaksanaan *Cyber Counseling* di SMPN 59 Surabaya Pada Masa Pandemi *Covid-19*” dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bentuk pelaksanaan *cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya dilaksanakan melalui metode sinkronus dengan memanfaatkan jaringan internet atau online. Siswa yang mempunyai masalah berkomunikasi dengan guru BK untuk melaksanakan konseling online dengan menggunakan media *Microsoft 365 (Teams)* untuk melaksanakan *cyber counseling* dalam rangka membantu memecahkan masalah yang dihadapi oleh siswa
2. Kontribusi dari pihak sekolah terhadap pelaksanaan *cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya dalam rangka mengatasi hambatan yang menghalangi pelaksanaan *cyber counseling* yakni sekolah hadir dengan solusi memberikan fasilitas

kepada siswa yang mengalami hambatan terhadap pelaksanaan *cyber counseling*. Beberapa langkah yang dilakukan oleh pihak sekolah terhadap pelaksanaan *cyber counseling* adalah memberikan kuota internet bagi siswa sehingga pelaksanaan *cyber counseling* bisa berjalan dengan lancar, meminjamkan siswa *handphone* bagi mereka yang mengalami keterbatasan ekonomi karena tidak bisa membeli *handphone* sehingga mampu menunjang pelaksanaan *cyber counseling*. Sedangkan kontribusi sekolah terhadap guru bimbingan dan konseling dalam rangka menunjang pelaksanaan *cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya adalah menyediakan sarana dan prasarana berupa WiFi di sekolah, komputer/laptop yang bisa digunakan oleh konselor untuk menunjang pelaksanaan *cyber counseling*. Se jauh ini upaya yang dilakukan oleh sekolah dalam kontribusinya terhadap pelaksanaan *cyber counseling* membuahkan hasil yang baik yakni pelaksanaan *cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Begitupun dengan permasalahan yang ada sudah bisa diatasi dengan munculnya kontribusi dari pihak sekolah terhadap pelaksanaan *cyber counseling*.

Pelaksanaan *Cyber Counseling* di SMPN 59 Surabaya pada Masa Pandemi Covid-19

3. Respon siswa terhadap pelaksanaan *cyber counseling* di SMPN 59 Surabaya adalah mereka merasa nyaman karena metode *cyber counseling* karena sangat membantu dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh siswa terlebih dalam keadaan pandemi dan juga siswa merasa bahwa privasi mereka lebih terjaga apabila menggunakan *cyber counseling*.

DAFTAR RUJUKAN

- Aryanti, Yosefa Rosselo Dwi. (2016) *Pengetahuan Ibu Tentang Alat Permainan Edukatif dan Penggunaannya untuk Merangsang Perkembangan Anak Usia Pra-Sekolah*. Semarang: Unika Soegijapranata
- Badia, A., Garcia, C. and Meneses, J. (2017). *Approaches to teaching online: exploring factors influencing teachers in a fully online university*. *British Journal of Educational Technology*. v.48, n.6
- Budianto, dkk. (2019). *ICT Application in Cyber counseling as a Teacher Accelerator with Optimizing WhatsApp Based Mobile Computing*. *Journal of Physics: Conference Series*. v.1, n.1
- Cash, Scottye J, dkk. (2020). "I'm here to listen and want you to know I am a mandated reporter": *Understanding how text message-based crisis counselors*. Elsevier.
- facilitate child maltreatment disclosures
- Creswell, John W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Edisi keempat. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Gading, I. (2020). *The Development of Cyber counseling as a Counseling Service Model for High School Students in the Digital Age*. *JPI*. v.9 n.2
- Hardani, dkk (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Publisher: CV. Pustaka Ilmu Group ISBN: 978-623-7066-33-0
- Johnson-Lutz, H., Sessoms-Penny, S., Schneider, J. and Underdahl, L. (2015), "Best practices relating to student persistence, motivation, and retention in online MBA programs", *The Exchange*, Vol. 4 No. 2.
- Marthaningrum, E. (2020). *Problematika Pembelajaran E-Learning Bagi Guru Kelas Rendah di Tengah Pandemi Covid-19*. Surakarta
- Mashuri, Kahar. (2020). *Strategi Pembelajaran Daring Guru Sekolah Menengah Pertama Di Era Covid-19*. Stabat: *Jurnal Berbasis Sosial*, v.1, n.2, Desember 2020:10-18.
- Maili, T, dkk (2020). *Temporal Patterns of Initial Submissions to Online Counseling When Do People Seek Internet Counseling? Exploring the*

- Temporal Patterns of Initial Submissions to Online Counseling Services*. Journal of Technology in Human Services. v.38, n.2.
- Masudi. (2015). *Bimbingan dan Konseling Perspektif Sekolah*. Cirebon: Nurjati Press.
- McCluskey, U dan O'Toole, M. (2019). *Transference and counter transference from an attachment perspective: A guide for professional caregivers*. Routledge.
- Mustika, Ade A. (2018). *Kemampuan Guru Sekolah Dasar dalam Sistem Penilaian Kurikulum 2013 Kabupaten Tuban (Studi Komparasi Sekolah Induk Kluster Pelaksana K-13)*. v.6, n.6. Surabaya: Jurnal PGSD
- Nakhma'ussolikhhah. (2017). *Studi Tentang Penggunaan Cybercounseling Untuk Layanan Konseling Individual Bersama Mahasiswa Program Studi Bimbingan Dan Konseling UNU Cirebon*. v.2, n.1. Cirebon: OASIS: Jurnal Ilmiah Kajian Islam
- Pasmawati, Hermi. (2016). *Cyber Counselling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling di Era Global*. Syi'ar. v.16. n.1
- Puspita, Dinda. dkk. (2019). *Pengaruh Layanan Konseling Kelompok Berbasis Cyber counseling Via Whatsapp Terhadap Keterbukaan Diri Mahasiswa Bimbingan dan Konseling Semester 4A*. Bengkulu: Jurnal Universitas Bengkulu. v.2, n.3. ISSN 2620-5343
- Prawanti, L dan Sumarni. (2020). *Kendala Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19*. Semarang: Seminar Nasional Pascasarjana 2020.
- Purwanto, Agus. dkk. (2020). *Studi Eksploratif Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Proses Pembelajaran Online di Sekolah Dasar*. Journal of Education, Psychology, and Counseling. v.2, n.1: 1-12. ISSN: 2716-4446.
- Sadikin, Ali. (2020). *Pembelajaran Daring di Tengah Wabah Covid-19*. Jambi: Jurnal Ilmiah Pendidikan Biologi. v.6, n.2, Juni 2020: 214-224.
- Safrizal. (2015). *Fungsi Layanan Konseling Individu dalam Menuntaskan Masalah Pribadi Peserta Didik di MAN Sibreh Aceh*. Banda Aceh
- Saroh, Fatmala Eva. (2019). *Cyber counseling Bagi Remaja di Youth Center Griya Muda PKBI Kota Semarang (Analisis Metode Bimbingan dan Penyuluhan Islam)*. Semarang
- Suhertina. (2014). *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Pekanbaru: CV. Mutiara Pesisir Sumatra
- Sutijono, Farid (2018) "Cyber Counseling di Era Generasi Milenial" in *SOSIOHUMANIKA: Jurnal Pendidikan Sains Sosial dan*

- Kemanusiaan*, Volume 11(1), May, pp.19-32. Bandung, Indonesia: Minda Masagi Press and UNIPA Surabaya, ISSN 1979-0112
- Sloan, D. M., Gallagher, M. W., Feinstein, B. A., Lee, D. J., & Pruneau, G. M. (2011). Efficacy of telehealth treatments for posttraumatic stress-related symptoms: A meta-analysis. *Cognitive Behaviour Counselling*, 40, 111–125
- Ulfiah, U. (2018). *Functional Requirements Analysis of E-Counseling*. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, Vol 96, No 18.
- Wati, Ina Ambar. (2018). *Layanan Bimbingan Konseling Pribadi Sosial dalam Menubuhkan Sikap Positif Siswa*. Yogyakarta: Al-Tazkiah v.7, n.2
- Wahyuningtyas, Izzati, dkk (2021). *Pelayanan Konseling Kelompok Dalam Menangani Kasus Bullying*. Surabaya. *Counseling As Syamil*, Vol. I, No.01, 2021. hlm. 34 -47.