

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Permasalahan pendidikan saat ini tidak terlepas dari rendahnya prestasi belajar siswa yang diduga disebabkan oleh kurangnya disiplin belajar dan rendahnya kualitas manajemen bimbingan dan konseling (Mubarok, 2017:49). Bimbingan dan konseling perlu meningkatkan kualitasnya agar siswa dapat merasakan layanan yang diberikan. Ketika siswa merasakan manfaat layanan tersebut, mereka akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan (Mudjijanti, 2021:29). Perkembangan teknologi dan informasi memungkinkan adanya pertukaran informasi yang cepat dan luas hingga ke lingkungan pendidikan. Bimbingan dan konseling juga mulai menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan memberikan bimbingan dengan cara yang lebih menarik, interaktif, tidak terbatas oleh jarak dan waktu, juga memperhatikan azas-azas dan kode etik bimbingan konseling (Pautina, 2017:2).

Manajemen diartikan berbagai tindakan yang dilakukan manusia dalam suatu lingkungan tertentu (Irawan, 2019:90-91). Manajemen bimbingan dan konseling adalah manajemen yang mengimplementasikan dalam bimbingan dan konseling terlihat dan dapat diwujudkan dalam perencanaan program, pengorganisasian aktivitas dan semua unsur pendukung bimbingan dan konseling (Mudjijanti, 2021:52). Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam pelaksanaan bimbingan konseling di masa pandemi covid-19 seperti saat ini diantaranya adalah penggunaan konseling online (*cyber counseling*) baik melalui *whatsapp*, *website*, *social media*, dan sebagainya (Pautina, 2017:3&8). Melihat pesatnya perkembangan teknologi yang lekat dengan generasi milenial, konselor harus ikut mengembangkan keilmuannya sesuai dengan teknologi tersebut. *Cyber counseling* merupakan alternatif konseling yang tepat sebagai model konseling masa pandemi. Keterbatasan adanya tatap muka secara langsung saat melaksanakan konseling dapat ditangani dengan bantuan teknologi yang dihubungkan dengan jaringan internet. Proses *cyber konseling* dapat dilakukan dengan berbagai media yang menghubungkan konseling jarak jauh (Kirana, 2019:53)

Dalam lingkungan pendidikan adanya layanan yang baik sangat dibutuhkan untuk memperoleh kepercayaan klien, memenuhi kebutuhannya dan memberikan kepuasan pelayanan. Kepuasan adalah segala sesuatu yang diharapkan mampu untuk didapatkannya. Kepuasan klien berhubungan dengan mutu dan kualitas konselor dalam memberikan pelayanan kepada konseli (Akbar, 2017:22).

Pemberlakuan pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) di MAN 2 Kota Bandung selama pandemi covid-19 memunculkan berbagai dampak positif dan negatif. Banyak siswa yang mengeluhkan pembelajaran jarak jauh karena beberapa alasan. Diantaranya, kurikulum pandemi yang mengharuskan adanya pembelajaran yang padat membuat siswa stress dan mempengaruhi mental dan kualitas belajar siswa. Permasalahan lainnya adalah adanya siswa yang memiliki kendala baik dari segi wilayah, kekuatan jaringan internet, bahkan belum memiliki media komunikasi untuk mengikuti pembelajaran dan konseling secara online. Pelaksanaan bimbingan dan konseling secara online juga termasuk tantangan baru bagi guru bimbingan dan konseling dalam memahami sistem komputerisasi dalam mengakses dan mengelola data siswa yang berkonsultasi. Pembelajaran dan pelatihan sangat diperlukan guna terciptanya konseling yang efektif dan efisien dimasa pandemi. Optimalisasi penggunaan internet dalam *cyber counseling* juga sangat diperlukan guna memberikan layanan informasi dan memaksimalkan pelayanan konseling (Asep Encu, Kepala Sekolah MAN 2 Kota Bandung, 23 Februari 2021).

Ibu Siti Badriah menyatakan bahwa ada beberapa kendala dalam pelaksanaan bimbingan dan konseling online. Dimana, dalam melaksanakan pembelajaran jarak jauh (PJJ) guru bimbingan konseling hanya berbekalkan pada nilai mata pelajaran siswa dan absensi siswa untuk menilai perkembangan siswa tersebut. Sedangkan untuk pengintegrasian pembelajaran, pengembangan diri siswa melalui ekstrakurikuler, pengembangan akhlak dan juga semangat siswa lebih sulit dilakukan dalam pembelajaran jarak jauh (Siti Badriah, Tenaga Kependidikan MAN 1 Kota Bandung, 23 Februari 2021).

Suguhan bimbingan dan konseling dilakukan setidaknya satu jam perminggu. Semenjak dilakukan pembelajaran jarak jauh permasalahan siswa ditampung oleh wali kelas atau berdasarkan laporan akademik dari guru mata pelajaran. Sehingga, peranan guru bimbingan dan konseling terasa lebih terbatas. Dalam hal ini, guru bimbingan dan konseling berperan sebagai pihak ketiga yang berkoordinasi dengan guru mata pelajaran dan wali kelas untuk mengetahui perkembangan siswa. Hal ini dikarenakan keterbatasan guru bimbingan konseling yang tidak memungkinkan dalam memonitoring semua kegiatan belajar siswa. Alur konseling yang terjalin dalam bimbingan konseling online di MAN 1 dan MAN 2 Kota Bandung saat ini ialah sebagai berikut :

1. Guru mata pelajaran mencatat setiap aktivitas akademik siswa dan permasalahannya.
2. Jika siswa terus melakukan hal yang sama, guru mata pelajaran berkoordinasi dengan wali kelas dan memberikan dorongan, bimbingan dan motivasi belajar kepada siswa.
3. Guru bimbingan dan konseling menerima laporan mengenai permasalahan siswa dari wali kelas dan melakukan bimbingan secara bertahap melalui chat pribadi, *virtual meeting*, konsultasi dengan orang tua, hingga melakukan konseling *face to face* dengan siswa.
4. Jika konseling tahap ketiga bersama guru bimbingan konseling belum membuahkan hasil, maka kepala sekolah mengambil langkah tegas dengan mengundang siswa dan orang tua untuk menghadap dan mengambil jalan terbaik dalam pemecahan masalah siswa.

Adapun, beberapa permasalahan siswa dan tindakan yang perlu dilakukan dapat dilihat dalam tabel di bawah :

Tabel 1.1 Pelanggaran Siswa dan Tindakan yang Dilakukan

No	Pelanggaran	Tindakan	Jumlah Siswa
1	Bolos di beberapa mata pelajaran	Analisis permasalahan siswa oleh guru mata pelajaran, pemberian tugas susulan maupun tugas tambahan.	1. MAN 1 = 31 siswa kelas 11 2. MAN 2 = 19 siswa kelas 11
2	Absen tanpa keterangan dan tidak mengerjakan tugas.	<ul style="list-style-type: none"> a. Guru BK menghubungi siswa dan memberi bantuan berupa konseling secara virtual b. Konseling lanjutan <i>face to face</i> (jika belum nampak perubahan pada siswa) c. Melakukan pengawasan kepada siswa setelah menerima konsling dan memantau perkembangannya 	1. MAN 1 = 21 siswa kelas 11 2. MAN 2 = 31 siswa kelas 11
3	Tidak dapat dihubungi dan terkendala jaringan maupun media pembelajaran	<ul style="list-style-type: none"> a. Guru BK menghubungi orang tua/wali siswa b. Guru BK beserta wali kelas mendatangi kediaman siswa c. Pemberian konseling individu, serta pemberian bantuan media pembelajaran online dari sekolah d. Melakukan pengawasan kepada siswa setelah menerima bantuan dan memantau perkembangannya. 	1. MAN 1 = 12 siswa kelas 11 2. MAN 2 = 5 orang siswa kelas 11
4	Konseling umum bagi siswa	<ul style="list-style-type: none"> a. Siswa dapat menghubungi guru BK nya masing-masing b. Guru BK akan merespon keluhan siswa dan mencoba memberikan penngarahab melalui media virtual c. Penjadwalan konseling langsung 	1. MAN 1 = 72 siswa kelas 11 2. MAN 2 : 46 Siswa kelas 11

Berdasarkan tabel di atas, dapat kita ketahui bahwa jumlah siswa kelas 11 di MAN 1 dan MAN 2 Kota Bandung yang melakukan konsultasi dengan guru BK kurang lebih berjumlah 440 orang siswa.

B. Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana manajemen bimbingan konseling online di Madrasah Aliyah Negeri Se-kota Bandung ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konseli dalam melakukan konseling online di Madrasah Aliyah Negeri Se-kota Bandung ?
3. Bagaimana hubungan manajemen bimbingan konseling dengan tingkat kepuasan konseli di Madrasah Aliyah Negeri Se-kota Bandung ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui manajemen bimbingan konseling online di Madrasah Aliyah Negeri Se-kota Bandung
2. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan konseli dalam melakukan konseling online di Madrasah Aliyah Negeri Se-kota Bandung
3. Untuk menguji ada atau tidaknya hubungan antara manajemen bimbingan konseling online dengan tingkat kepuasan konseli di Madrasah Aliyah Negeri Se-kota Bandung

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan khasanah ilmu manajemen pendidikan islam khususnya dalam bidang manajemen bimbingan dan konseling online (*cyber counseling*) juga untuk mengefektifkan kegiatan konseling terlebih lagi dalam masa pandemi covid-19.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk pengembangan manajemen pendidikan islam khususnya dalam mengatasi permasalahan-permasalahan manajemen bimbingan konseling dan pengembangan sistem informasi berbasis teknologi dalam mengelola data konseling di lembaga pendidikan islam yang memiliki latar alamiah serupa dengan lokasi penelitian.

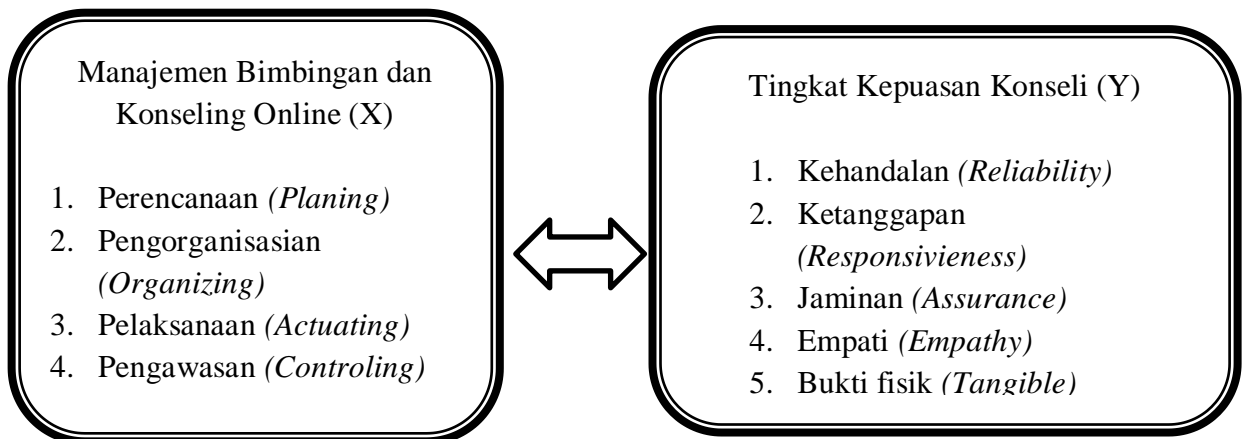
E. Kerangka Berpikir

Manajemen adalah suatu proses kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan penilaian yang dilakukan langsung oleh sumber daya organisasi untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien (Octavia, 2019:17). Sedangkan, manajemen bimbingan dan konseling adalah manajemen yang mengimplementasikan dalam bimbingan dan konseling terlihat dan dapat diwujudkan dalam perencanaan program, pengorganisasian aktivitas dan semua unsur pendukung bimbingan dan konseling (Mudjijanti, 2021:52).

Pelayanan konseling yang berkualitas akan menumbuhkan kepuasan bagi siswa. Kepuasan siswa adalah perasaan yang didapat dari hasil perbandingan hasil pelayanan dengan harapan-harapannya (Prasetyaati, Sari dan Nusantoro, 2015:17). Dikutip dari Prasetyaati dan Nusantoro (2015:17) Parasuraman, Zheitham dan Berry menuliskan bahwa ada lima dimensi yang dapat dijadikan standar dalam menentukan kualitas jasa dalam memperoleh kepuasan diantaranya : (1) *Reliability*; (2) *Responsiveness*; (3) *Assurance*; (4) *Empathy*; (5) *Tangible*

Menurut Fredy (2006:30) Kriteria umum yang menentukan kualitas jasa adalah sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (ketanggapan) yang merupakan kemampuan menolong dan kesediaan melayani pelanggan/klien.
2. *Reliability* (kehandalah), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjkan.
3. *Empathy* (empati), merupakan kepedulian dan perhatian terhadap pelanggan, kebutuhan pelanggan dan kemudahan untuk dihubungi.
4. *Assurance* (jaminan), berupa pengetahuan, kosopanan petugas serta sifat yang dapat dipercaya.
5. *Tangible* (bukti langsung), yang meliputi fasilitas, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.



Gambar 1.1 Indikator Variabel X dan Y

Keterangan :

X = Variabel Bebas (Manajemen Bimbingan Konseling Online)

Y = Variabel Terikat (Tingkat Kepuasan Konseli)

F. Hipotesis

Variabel yang diteliti ialah tanggapan siswa mengenai manajemen bimbingan dan konseling online (X) hubungannya dengan tingkat kepuasan konseli (Y). Hipotesis sementara penulis, bahwasannya dengan adanya manajemen bimbingan dan konseling online maka hal tersebut dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan siswa, demikian pula sebaliknya. Hipotesis yang akan penulis ajukan adalah (H_a) yang menyatakan adanya hubungan antara pemanfaatan manajemen bimbingan konseling online dengan kepuasan konseli.

Atas dasar asumsi dari kerangka pemikiran di atas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_a) nya.

H_0 : Tidak adanya hubungan signifikan antara variabel manajemen bimbingan konseling online (X) dengan tingkat kepuasan konseli (Y)

H_a : Adanya hubungan signifikan antara variabel manajemen bimbingan konseling online (X) dengan tingkat kepuasan konseli (Y).

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2 Penelitian terdahulu

No	Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
1	Herni Pasmawati	<i>Cyber Counseling</i> Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling di Era Digital	<i>Cyber Counseling</i> akan menjadi <i>trand</i> di era global yang sangat memungkinkan, karena semakin banyaknya penggunaan media sosial di berbagai kalangan. <i>Cyber Counseling</i> memudahkan pengguna dalam melaksanakan konseling kapan saja dan dimana saja tanpa harus bertatap muka langsung dengan konselor. Model konseling ini memungkinkan adanya pelayanan 24 jam kepada siswa dan orang tua. Penggunaan IT juga perlu diperhatikan dalam usaha optimalisasi layanan konseling (Pasmawati et al., 2016).	Perbedaan penelitian ini ada pada teknik pengumpulan data, pengelolaan data serta metode penelitian yang akan digunakan yang akan dilakukan.
2	David Pradypta	Perancangan Sistem Bimbingan Konseling Berbasis Web Menggunakan Framework.Net	Penelitian ini membahas tentang pembentukan sebuah aplikasi konseling berbasis <i>website</i> . Aplikasi yang dirancang bertujuan untuk memudahkan interaksi dan komunikasi antara guru, siswa dan orang tua dalam bimbingan dan konseling online (Christanto, 2016).	Perbedaannya terdapat tujuan penelitian yang dilakukan penulis ialah untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan teknologi dalam bimbingan konseling di sekolah dan hasil yang dirasakan oleh konseli.

3	Sukoco dan Arif Budiman	Konseling individu Melalui <i>Cyber Counseling</i> Terhadap Pembentukan Konsep Diri Peserta Didik	Penelitian ini menunjukkan hasil nilai $r_{xy}=0,988$ yang kemudian dikonsultasikan dengan jumlah r responden $N=30$ dengan taraf signifikansi 5% yang dapat disimpulkan bahwa konseling individu melalui <i>cyber counseling</i> terhadap pengembangan diri peserta didik terdapat hubungan yang signifikan di SMAN 1 Brebes (Kw & S., 2019)	Adanya perbedaan dalam memilih variabel y yang akan diteliti juga cakupan wilayah penelitian yang lebih luas.
5	Dinda Puspita. Yessy Elita dan Rita Sinthia	Pengaruh Layanan Konseling Kelompok Berbasis <i>Cyber Counseling</i> Via <i>Whatsapp</i> Terhadap Keterbukaan Diri Mahasiswa Bimbingan dan Konseling Semester 4A Universitas Bengkulu	Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh layanan konseling online dengan keterbukaan mahasiswa dengan hasil nilai $t=12.874$ dan taraf signifikansi (<i>2-tailed</i>) sebesar $000 < 0,005$. Perolehan ini didapat dari hasil pengamatan layanan bimbingan konseling secara konvensional yang kemudian beralih menggunakan <i>cyber counseling</i> (Dinda, Yessy. Shintia, 2019).	Metode penelitian ini adalah metode eksperimen sedangkan peneliti berencana menggunakan metode random sampling kepada siswa di Maadrasah Aliyah Se-Kota Bandung.