

BAB II. DUKUNGAN SEKOLAH TERHADAP PELAKSANAAN LAYANAN KONSELING PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI KOTA SEMARANG

**Awalya¹, Bobby Ardhian Nusantara², Ujang Khiyarusoleh³,
Indah Lestari⁴, Fikri Arif Gumelar⁵**

¹²³⁴⁵Program Studi Bimbingan dan Konseling, Pascasarjana,
Universitas Negeri Semarang

awalya@mail.unnes.ac.id; bobynusantara@mail.unnes.ac.id;

ujang606bk@gmail.com; indah.lestari@umk.ac.id;

fikriag97@students.unnes.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.1529/kp.v1i5.129>

Abstrak

Tujuan penelitian ini mengetahui dukungan lembaga terhadap terlaksananya layanan bimbingan dan konseling. Pelayanan bimbingan dan konseling berbantuan teknologi informasi mengarahkan penguasaan pada sistem teknologi informasi dan memberikan tantangan terhadap konselor untuk menguasai perkembangan teknologi sekaligus menampilkan profesionalitas. Pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling yang dilakukan secara online tidak dapat berjalan dengan semestinya tanpa dukungan dari lembaga. Penelitian ini menggunakan desain survei yaitu jenis *cross-sectional* dengan partisipan sebanyak 333 orang. Responden penelitian ini guru bimbingan dan konseling Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri di Kota Semarang berjumlah 333 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dan teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji statistik yaitu deskriptif. Tingkat dukungan sekolah terhadap pelayanan

konseling pada masa pandemi Covid-19 di SMK se Kota Semarang tergolong sedang dan dukungan sekolah sudah dilakukan tapi belum maksimal.

Kata kunci: dukungan sekolah; pelaksanaan layanan konseling; masa pandemi Covid 19.

PENDAHULUAN

Menyebarnya wabah Covid-19 pada tahun-tahun lalu ternyata memberikan dampak negatif yang signifikan pada pelaksanaan pendidikan di semua negara. Transformasi pendidikan yang bertransisi dari *luring* ke *daring*. Transformasi berpindahnya sistem pendidikan *luring* ke *daring* secara masal ini terjadi pada setiap sekolah dikarenakan semua orang saat ini harus mematuhi protokol kesehatan. Peralihan kegiatan pendidikan yang menggunakan teknologi menjadi medianya tentu saja berbanding lurus dengan peningkatan penggunaan teknologi informasi oleh guru dan konselor untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar serta layanan bimbingan dan konseling (Djalante *et al.*, 2020). Beberapa *platform* teknologi informasi yang sering di manfaatkan seperti: *Google Meet*, *Video call*, *Live Chatting* dan aplikasi canggih lainnya yang berbasis *online* (Ifdil *et al.*, 2017). Teknologi informasi saat ini memberikan efek yang signifikan dan menjadi opsi bagi konselor untuk melakukan layanan bimbingan dan konseling di tengah pandemi wabah Covid-19. Dengan begitu konselor dapat tetap tekoneksi dengan siswa sehingga tetap bisa memenuhi kebutuhan mereka yang berupa aspek pribadi, sosial, belajar dan karir. Melalui teknologi informasi ini, siswa punya kesempatan untuk mendapatkan layanan seperti biasanya.

Pelayanan bimbingan dan konseling yang dimediasi oleh teknologi informasi menuntut penguasaan praktis pada penggunaannya. Tentu saja hal tersebut memberikan tantangan kepada penggunaannya untuk menguasai perkembangannya (Hanna, 2010) kemampuan ini juga dibarengi dengan menampilkan kinerja yang profesionalitas di lapangan. Oleh karena itu konselor juga perlu menyesuaikan perkembangan teknologi pada proses

pemberian layanannya. Oleh karena itu agar layanan bimbingan konseling yang diberbantukan teknologi informasi ini berjalan dengan baik maka hal ini harus menuntut pula penguasaan teknologi bagi penggunaannya (Triyanto, 2010).

Berbagai pihak, termasuk sekolah dapat menjadi *pioneer* untuk mengembangkan pelayanan kepada peserta didik sesuai dengan kondisi pandemi pada saat ini. Memanfaatkan teknologi informasi yang ada seperti *smartphone*, *personal computer* (PC) dan perangkat lain. Berbagai layanan yang ada seperti website, aplikasi *google suite*, *webmeeting*, *e-learning* harusnya menjadi solusi bagi pelaksanaan layanan pendidikan saat ini. Meskipun hal-hal diatas cukup membuat konselor terkendala dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling karena dalam konteks ini konselor perlu untuk mengkombinasikan layanan bimbingan konseling ke dalam teknologi informasi. Berbagai contoh kombinasi bimbingan dan konseling dengan teknologi informasi telah dilakukan oleh konselor sekolah (Efendi & Naqiyah, 2013), (Lacksana, 2016) (Tumanggor *et al.*, 2018). Usaha yang dilakukan menjadi perhatian persiapan konselor dalam menghadapi kebutuhan siswa di *era* revolusi industri 4.0 baik aspek pribadi, sosial, belajar dan karir (Pambudi *et al.*, 2019). Temuan penelitian diatas menjadi dasar pentingnya dukungan sekolah dalam pelaksanaan konseling, untuk itu diperlukan penelitian lebih lanjut untuk melihat bagaimana dukungan sekolah terhadap pelaksanaan konseling dimasa pandemi Covid-19 di kota Semarang Jawa Tengah.

DUKUNGAN SEKOLAH

Pembelajaran merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh besar dalam membentuk sumber daya manusia yang bermutu, dengan adanya pembelajaran dapat membentuk manusia yang berkarakter dan sanggup mengaktualisasikan diri. Amanah Pembukaan UUD 1945, terdapat tujuan dari pembelajaran adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Sekolah merupakan salah satu komponen penting dalam tercapainya pendidikan yang baik. Sekolah adalah lingkungan kolaboratif, kegiatan sosial guru, murid dan peserta lainnya; dan aktivitas mereka membentuk dan

mengubah budaya, nilai, praktik, dan karakteristik khusus lainnya. Lingkungan yang kolaboratif di sekolah merupakan objek yang rumit untuk dipelajari: sekolah terdiri dari berbagai tingkat administrasi, dari tingkat kebijakan nasional hingga ruang kelas; berbagai aktor, seperti staf sekolah dan siswa di dalam sekolah serta orang tua dan administrator sekolah dengan bertujuan untuk memastikan tingkat kompetensi yang relevan bagi siswa di masa depan (Antinluoma *et al.*, 2018).

Transisi perubahan gaya pembelajaran di era pandemi, dari tatap muka menjadi *online* di seluruh dunia membutuhkan adaptasi dan gaya belajar baru serta mendorong adanya pertimbangan tentang bagaimana sekolah memiliki visi dan misi mengenai pembelajaran *online*, mendukung siswa dalam belajar *online* (Howard *et al.*, 2021). Sekolah sebagai lembaga pendidikan memberikan dukungan secara teknis, dukungan pedagogis atau visi misi sekolah tentang penerapan pembelajaran *online* atau campuran untuk keberhasilan pengajaran (Almpanis, 2015). Dukungan pembelajaran *online*, beberapa aspek dukungan kelembagaan termasuk visi sekolah dan pengembangan profesional untuk pengajaran *online*, perlu diperhatikan. (Howard *et al.*, 2018 menegaskan bahwa persepsi guru tentang dukungan kelembagaan dan tujuan serta visi terkait dalam pandangan pendidikan *online* akan berdampak pada keseluruhan konsepsi mereka tentang kesiapan dan kemampuan untuk mengajar secara *online*. Keberhasilan sekolah sebagai lembaga pendidikan tidak lepas dari adanya kepala sekolah sebagai pemangku kepentingan, yang meliputi sebagai *leader*, sebagai motivator, sebagai *supervisor*, sebagai manajer dan sebagai administrasi (Nopembri, 2015); disamping itu konselor sekolah menjadi fasilitator utama dalam pelaksanaan layanan di sekolah, apabila layanan bimbingan dan konseling dapat terlaksana secara efektif dapat dikatakan pula sekolah tersebut berhasil.

Pelaksanaan layanan konseling *online* adalah konseling yang dimediasi oleh teknologi dan informasi maka perlu adanya fasilitas yang dimiliki penyelenggara layanan. Yang kedua adalah kompetensi dari konselor itu sendiri terkait dengan pelaksanaan

layanan konseling *online* karena layanan ini memiliki keunikan sendiri daripada layanan konseling biasa.

Menurut (Wibowo *et al.*, 2019) fasilitas konseling *online* atau *cyber konseling* dengan tingkatan yang paling sederhana adalah menggunakan *email*, sesi dengan *chat*, sesi dengan telepon *pc-to-pc* sampai dengan penggunaan tingkatan yang rumit yaitu menggunakan *webcam* (*video live sessions*) dan *website* konseling yang secara jelas menggunakan komputer dan internet dalam konteks penggunaan teknologi informasinya. Selain itu penggunaan teknologi dalam konseling maka diperlukan kemampuan untuk mengoperasikan *hardware* ataupun *software* yang mendukung pelaksanaan konseling *online*

Kompetensi lain untuk mendukung pelaksanaan konseling *online* menurut (Kraus *et al.*, 2010) adalah kompetensi komunikasi yang dimediasi teknologi informasi, pendidikan dan kemampuan supervisi. Kompetensi ini untuk menciptakan hubungan yang bermakna melalui konseling *online* tentu saja akan lebih menantang daripada pelaksanaan konseling secara konvensional. Terbukti temuan penelitian penelitian yang dilakukan oleh (Irfan *et al.*, 2020) yang dimana konselor mengalami kesulitan untuk menerjemahkan pengalaman emosional yang dituliskan dalam sebuah pesan serta kesulitan untuk membaca bahasa *non-verbal* konseli melalui konseling *online*.

Tantangan yang signifikan menurut (Fauzi *et al.*, 2020), yang terjadi pada saat pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling *online* terkait dengan kendala adalah data internet yang digunakan tidak mencukupi/tidak memadai, jaringan yang lemah yang membuat proses belajar mengajar menjadi tidak lancar.

Berdasarkan penjabaran diatas maka komponen-komponen yang diharuskan ada untuk menunjang pelaksanaan konseling *online*, yaitu berupa kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan penggunaan teknologi informasi serta kompetensi pelaksanaan konseling *online*, fasilitas penunjang yaitu teknologi sebagai media konseling *online*. Konseli mesli konseling melalui *online* tidak merasakan konseling *online* hanya seperti *chatting* biasa atau sekedar *video call* saja.

Berpindahnya sistem pendidikan dari *luring* ke *daring* ini adalah perubahan yang dilakukan karena keterpaksaan akibat dari dampak pandemi. Akibat dari hal tersebut maka tidak semua sekolah siap untuk melaksanakan proses pendidikan secara *daring*. Layanan bimbingan dan konseling yang dilaksanakan secara *daring*, maka perlu adanya kesiapan secara menyeluruh baik dari diri konselor dan fasilitas penunjang yang ada, sehingga layanan bimbingan dan konseling tetap masih dapat berjalan secara baik dan memfasilitasi kebutuhan siswa sesuai kebutuhannya.

Peran kepala sekolah sebagai pemangku kebijakan, fasilitator serta *leader* dapat memberikan dukungan kepada guru-guru untuk memfasilitasi mereka demi pengembangan *staff* dan tercapainya tujuan sekolah. Perubahan sistem pembelajaran menjadi *daring* yang diakibatkan oleh Covid-19 ini menjadi refleksi bersama, bahwa pemangku kebijakan memiliki peran penting untuk memberikan dukungan kepada para *staff* nya. Pemangku kepentingan di sekolah ditegaskan oleh (Lumban & Siburian, 2018), peran kepala sekolah memiliki empat fungsi, yaitu (1) *manage program pembelajaran*, (2) *mendesain organisasi untuk bisa melakukan proses pengambilan keputusan yang berkolaborasi dengan stakeholder yang bervariasi*, (3) *mengembangkan visi akademik dan memberikan pengarahan*, (4) *memahami serta mengembangkan staf akademik dan guru*.

Kepala sekolah memainkan peran penting dalam menentukan dan menerapkan kebijakan yang tepat selama pembelajaran *daring*. Dukungan kepala sekolah dapat berupa motivasi kepada guru, mengkoordinir semua perlengkapan sekolah, kesiapan guru untuk melaksanakan pembelajaran *online*, pendanaan, dan aspek pendukung lainnya seperti ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran. Motivasi atau semangat dari kepala sekolah memberikan semangat kepada staf pendidik supaya pembelajaran bisa berlangsung sebagaimana mestinya (Rasmitadila *et al.*, 2020). Kepala sekolah menentukan dana untuk mendukung kegiatan pembelajaran *daring* seperti paket data yang sangat diperlukan untuk pelaksanaan pembelajaran *daring*. Dana sekolah yang dialokasikan untuk mendukung semua kegiatan sekolah selama

sekolah dari rumah, berpedoman pada peraturan Kemendikbud, memberikan keleluasaan bagi kepala sekolah untuk menentukan alokasi dana yang tepat, yang dapat dilakukan untuk dana operasional guru dan kepala sekolah secara keseluruhan.

Dukungan yang diberikan oleh kepala sekolah meliputi pemberian/menyiapkan dukungan fasilitas penunjang perangkat teknologi informasi baik untuk guru bimbingan dan konseling dan siswa serta memberikan kesempatan dan memfasilitasi konselor untuk mengikuti pelatihan demi meningkatkan kompetensi konselor sekolah baik kompetensi penunjang atau kompetensi inti. Sehingga layanan bimbingan dan konseling yang dilakukan secara *daring* dapat berjalan dengan efektif.

LAYANAN KONSELING MASA PANDEMI

Pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling adalah salah satu kegiatan pokok pada dari proses pendidikan yang ada di sekolah, yang dimana menunjang tujuan pendidikan. Seperti yang kita tahu bahwa pelaksanaan yaitu berupa: layanan pendidikan, layanan administrasi, dan layanan bimbingan. Tujuan pendidikan, agar tercapai optimal dan dilakukan oleh ahli atau profesional pada bidangnya. Layanan bimbingan dan konseling dilakukan oleh guru bimbingan dan konseling atau konselor sekolah.

Konselor sekolah agen pelayanan dan bimbingan di sekolah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 Ayat 6 yang menyebutkan: "Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan". Meskipun dalam suasana pandemi, layanan bimbingan dan konseling harus tetap dilaksanakan mengingat bahwa layanan bimbingan dan konseling merupakan layanan iintegral dari keseluruhan kegiatan pendidikan di sekolah. Pemberian layanan bimbingan dan konseling merupakan upaya untuk memberikan tindakan pencegahan,

pengentasan dan pemeliharaan terhadap kebutuhan serta masalah siswa.

Konselor sekolah adalah aktor penting dalam sistem pendidikan yang dirancang untuk mendukung perkembangan akademik dan sosial anak dan remaja (Goodrich et al., 2020). Selain itu, konselor bekerja sama dengan pemangku kepentingan lain yang bertindak sebagai kemitraan antara sekolah, orang tua, dan keluarga serta terlibat dalam pengembangan dan penyampaian kurikulum (Sabella et al., 2010). Layanan bimbingan dan konseling adalah upaya membantu siswa dengan cara meningkatkan prestasi siswa secara individu, kelompok, atau secara klasikal sesuai dengan kebutuhan, potensi, kemampuan, minat, perkembangan, keadaan, dan kesempatan siswa. Tentunya kegiatan ini juga membantu mereka mengatasi kelemahan dan kendala yang dihadapi siswa (Sudirman, 2020).

Pada saat pandemi Covid-19 meluas, aktivitas manusia tidak lagi seperti dulu. Hampir semua negara di dunia memberlakukan atauran *work from home*, *social distancing*, dan *physical distancing*. Berkaitan dengan fenomena tersebut maka pelayanan konseling tidak dapat lagi dilakukan secara tatap muka, karena konselor dan konseli/konseli harus melakukan social dan physical distancing selama proses konseling dan layanan konseling, namun tidak diperbolehkan melakukan psychology distancing. Hal ini pada akhirnya membuat semua konselor di seluruh dunia menerapkan proses konseling dan pelayanan secara *online/cyber*. Dalam hal ini beberapa teknologi informasi dimanfaatkan untuk melakukan proses pembelajaran dengan contoh aplikasi sepertigoogle meet, *video call*, *live chatting* dan bentuk aplikasi canggih lainnya (Ifdil & Ardi, 2013). Solusi terbaik adalah penggunaan konseling dan layanan konseling secara *online/cyber* (Situmorang, 2020).

Selama beberapa dekade, konseling *online/cyber* telah dipertimbangkan sebagai salah satu strategi penyampaian konseling yang realistis. (Cohen & Kerr, 1999). Dengan literatur teknologi interaktif dan penggunaan media sosial oleh anak-anak dan remaja pada akhir-akhir ini oleh konselor dan staf profesional

yang bekerja di sekolah dengan teknologi kolaboratif, seperti penggunaan yang tepat dari beberapa platform media sosial untuk kegiatan layanan yang dilakukan sehari-hari (Goodrich *et al.*, 2020). (Swank & Tyson, 2012) meneliti penggunaan teknologi berbasis website untuk melakukan terapi atau rawat medis bagi remaja. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa model supervisi konselor sekolah yang memanfaatkan sumber daya berbasis web dapat meningkatkan fleksibilitas dalam ruang dan waktu, dan meningkatkan akses ke supervisi klinis. Hal ini menegaskan bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan kualitas konseling tradisional. Perkembangan konseling online tentu saja tidak lekang dari pengaruh perkembangan teknologi itu sendiri. Berkah hal tersebut saat ini konseling dapat diselenggarakan dengan teknologi informasi yang memungkinkan pelaksanaan konseling jarak jauh atau yang dinamakan *cyber counseling*.

Berdasarkan dari pendapat (Ifdil & Ardi, 2013) *cyber konseling* merupakan sebuah bantuan terapeutik pada konseli yang diperbantukan teknologi informasi. Ditegaskan lagi oleh Fields dalam (Ifdil & Ardi, 2013) bahwa *cyber konseling* bisa dikatakan terapi yang relative masih baru pada saat ini. Bentuk dari *cyber konseling* dimutakhirkan dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi dengan tingkat penggunaan paling sederhana seperti menggunakan *email*, media sosial, aplikasi chatting atau telepon sampai dengan webcam audio visual. Berdasarkan dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa proses konseling yang dilakuk jaringan sebagai penghubung antara konselor dengan konselinya.

Selanjutnya berdasarkan pendapat (Ardi *et al.*, 2013) beberapa bentuk dari konseling *online* terdiri dari: 1) Konseling individu yang menggunakan e-mail, proses konseling ini sebagian besar menggunakan teks; 2) Konseling individu yang menggunakan chat/media sosial, proses konseling ini sebagian besar menggunakan teks dilakukan dalam format individu atau kelompok; 3) Konseling individu yang dimediasi video, dimana proses komunikasi dari konseling tersebut dapat didengar dan

dilihat dapat dilakukan dengan format individu atau kelompok; 4) Konseling pernikahan yang dimediasi oleh video, atau chatting; 7) Konseling kelompok yang menggunakan aplikasi berbasis audio visual, sehingga antara konselor dan konseli dapat mendengar dan melihat proses komunikasi konseling.

Kemudian lebih lanjut lagi yang berkaitan dengan kode etik konseling *online* yaitu batasan-batasan yang perlu diketahui oleh konselor atau konseli itu sendiri. Hal-hal tersebut menyangkut tentang hubungan terapeutik atau hubungan dengan konseli-konselor yang dimana sangat berbeda ketika layanan konseling diberikan melalui internet. Perbedaan yang paling jelas adalah kurangnya isyarat non-verbal. (Baker & Ray, 2011) Hal tersebut juga mempengaruhi teknik yang digunakan dalam konseling *online*. Selain itu, karena komunikasi *email* atau *chat* tidak memiliki konteks *non-verbal* yang artinya sangat mudah untuk disalahartikan. Dipercaya bahwa hubungan terapeutik dalam konseling *online* mungkin hilang sebagian. Untuk alasan ini, baik terapis dan konseli harus memiliki setidaknya kemampuan minimal untuk mengartikulasikan diri mereka sendiri melalui bahasa tertulis.

Selanjutnya adalah kewajiban untuk melindungi konseli. Salah satu tanggung jawab etik utama konselor dalam mempraktekkan konseling *online* adalah menghindari untuk tidak merugikan konseli. Kemudian konselor juga memiliki kewajiban etis untuk memperingatkan dan melindungi jika konseli menghadirkan bahaya bagi diri mereka sendiri atau orang lain. (Baker & Ray, 2011) mengatakan konseli dengan penyalahgunaan zat serius dan konseli yang mengalami masalah psikotik atau bunuh diri secara aktif perlu mendapatkan perhatian khusus. Oleh karena itu konselor harus benar-benar mendapatkan informasi yang cukup sebelum melakukan konseling *online*.

Kuesioner awal dapat mencakup informasi kontak konseli seperti nomor telepon, alamat, dan detail kontak darurat untuk memastikan keselamatan konseli. Selanjutnya adalah pertanyaan klinis tentang upaya sebelumnya yang telah dilakukan konseli. Kemudian juga dapat mencakup pertanyaan yang mengenai

keadaan psikologis dan emosional, keterlibatan dalam pelecehan fisik dan seksual saat ini atau di masa lalu adalah bagian penting dari assessment, serta pertanyaan tentang penyalahgunaan zat dan kecanduan lainnya. Hal lain yang perlu dipastikan adalah keamanan dari web penyedia kuesioner *online*.

Selanjutnya adalah ruang lingkup praktik, seperti yang kita tahu bahwa penggunaan teknologi informasi dapat melampaui jarak dan waktu sehingga dapat mencakup semua orang di belahan dunia, oleh karena itu perlu ruang lingkup praktik konseling *online*. Perlu dibatasi apakah ruang lingkup praktik hanya sampai satu negara saja atau mencakup konseli dengan daerah yang berbeda negara karena hal tersebut juga akan berpengaruh dengan implikasi praktik konselor baik itu terkait dengan asuransi, latar belakang budaya serta kompetensi multicultural yang dimiliki konselor itu sendiri.

Yang terakhir adalah kerahasiaan dalam sesi konseling *online* dalam bentuk sinkron atau asinkron. Konselor harus mengambil langkah-langkah untuk membatasi risiko pihak ketiga menerima atau mencuri informasi yang dibagikan selama sesi *online*. Langkah keamanan yang paling umum adalah menggunakan enkripsi untuk mengamankan transfer data saat berkomunikasi dengan konseli. Dengan diterapkannya kode etik tersebut maka akan menjaga kredibilitas dari konselor itu sendiri serta orang yang akan menjadi konseli.

Kompetensi merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah praktik, terutama pada praktik konseling *online*. Selain kompetensi profesional ada beberapa kompetensi yang diperlukan bagi konselor yang akan melakukan praktik ini. Beberapa kompetensi penunjang untuk melakukan konseling *online* adalah kompetensi komunikasi yang dimediasi teknologi informasi. Untuk memberikan layanan kesehatan mental dan perilaku *online* secara efektif, sangat penting untuk mendapatkan pengalaman dalam teknologi komunikasi yang diperlukan. Selama dalam sesi asinkron, ada banyak nuansa untuk sepenuhnya memahami komunikasi berbasis teks atau disebut "*fully understanding text-based communication*".

Sebagai contoh, seorang terapis mungkin sangat terampil dalam mengungkapkan empati selama sesi offline namun pada konseling *online* berbasis teks menjadikan verbalisasi tersebut tidak relevan kecuali jika dapat dikomunikasikan melalui aplikasi berbasis teks. Kemudian dalam sesi offline, seorang konselor dapat menggunakan bahasa tubuh untuk mengomunikasikan emosi dan pemahaman, dalam konseling *online* mereka harus menerjemahkan komunikasi ini ke dalam teks. Karena empati dialami dalam lingkungan *online* sangat minim berkat kondisi anonymous, konselor perlu berlatih untuk mengungkapkan kedalaman empati yang dikomunikasikan dalam pernyataan teks

Selanjutnya adalah pendidikan dan supervise. Secara umum konselor yang melakukan praktik *face to face* telah dibekali kemampuan spesifik yang berkaitan dengan praktik konseling. Akan tetapi secara khusus dalam konseling *online* diperlukan kemampuan yang spesifik juga supaya dapat menjaga hubungan therapeutic dengan konseli itu sendiri. Cara pertama dalam menurut (Mallen *et al.*, 2005) mengatakan bahwa konselor dapat mengetikkan reaksi emosional mereka saat konseli mempresentasikan masalah dan kekhawatiran dengan pesan seperti "Itu pasti sangat disayangkan. Saya merasa sedih untuk anda" atau "Saya tidak percaya pasti ini jadi hari yang berat untuk anda!" Meskipun cara tersebut tampak kurang flexibel dan canggung, hal tersebut digunakan konseli untuk memastikan reaksi terapis mereka.

Metode lain yang tersedia dalam komunikasi berbasis teks adalah penggunaan emotikon. Emoticon dalam komunikasi online sering digunakan dalam komunikasi berbasis teks untuk mengekspresikan emosi atau menampilkan ekspresi wajah seperti senyuman atau cemberut.

Cara ketiga konselor dapat menggambarkan reaksi *non-verbal* mereka kepada konseli. Contohnya "Saat saya membaca pesan terakhir Anda, seluruh tubuh saya menegang" dan "Saya tersenyum selama beberapa menit terakhir karena sepertinya saya merasa anda telah mengatasi ketakutan yang kamu alami." Salah satu dari metode tersebut dapat digunakan bersama. Meskipun

mereka mungkin tampak canggung pada awalnya, konselor konseli mungkin dapat menyampaikan dukungan dan empati yang diperlukan untuk membentuk lingkungan terapeutik dengan pembiasaan.

Selanjutnya untuk supervisi/evaluasi konseling *online* sendiri dapat dilakukan dengan secara mandiri dengan mengikuti workshop *online* yang telah disediakan serta membaca literatur konseptual mengenai praktik konseling *online* dan membaca artikel riset dengan praktik terbaik.

Covid-19 yang menyebabkan sekolah diliburkan yang akhirnya berdampak pada kemunculan masalah psikologis terutama yang dialami siswa. Pada masa pandemi ini beberapa siswa merasa tertekan karena mereka masih perlu untuk melakukan adaptasi ulang dengan sistem baru, kemudian di sertai dengan rasa khawatir serta cemas terhadap proses pembelajaran yang tidak bisa diikuti dengan baik. Selain kondisi tersebut mereka juga ditantang untuk menghadapi permasalahan di rumahnya seperti belajar mandiri yang kurang kondusif (Amanda & Sugiyo, 2021).

Disisi lain, konselor juga harus melakukan kewajiban tugasnya, seperti melakukan assesmen, layanan individu, klasikal atau kelompok ditengah masa-masa pandemic. Konselor sekolah memiliki peran penting terutama di masa pandemi. Konselor sekolah memahami kebutuhan psikologis siswa. Pada masa pandemic ini konselor juga harus memfasilitasi kebutuhan-kebutuhan siswa yang berakaitan dengan bidang pribadi, belajar, social dan karir. Beberapa hal yang konselor lakukan di sekolah adalah mengobservasi dan memantau proses pembelajaran melalui wali kelas, mengadakan bimbingan klasikal yang dilakukan melalui *web meeting*, memberikan assesmen melalui google form. Dengan begitu, konselor masih tetap bisa membantu siswa untuk melewati pandemi seperti biasanya.

Konselor sekolah membentuk support system untuk memberikan masukan dan semangat yang penting dan sangat diperlukan kepada siswa. Mengingat pandemi Covid-19 yang dirasa tidak pasti kapan akan berakhir, konselor juga memotivasi

siswa yang kehilangan semangat belajar. Konselor mediator melakukan sambung informasi untuk melihat, memonitor dan memberikan fasilitas kepada segala macam kegiatan yang siswa lakukan di rumah. Selain itu konselor juga melakukan pembangunan kerjasama dengan orang tua untuk melihat progress belajar siswa. Peran orang tua juga penting dalam proses belajar siswa selama di rumah, bersama dengan konselor mereka memastikan bahwa siswa dapat melaksanakan pembelajaran yang maksimal dan mendapat dukungan dari orang tua.

Sebagai evaluator konselor melihat kemajuan yang dialami siswa. Ia merumuskan kegiatan yang akan datang dan hambatan yang mungkin akan dialami siswa untuk membuat program belajar yang lebih efektif. Di masa pandemi, tugas konselor adalah memberikan layanan konsultasi dengan siswa terkait dengan gaya belajar yang siswa gunakan serta memodifikasinya apabila siswa merasa tidak pas dengan gaya belajarnya. Selain itu dengan guru mata pelajaran konselor mendiskusikan pola sistem belajar dimaksudkan agar siswa mendapatkan hasil pembelajaran yang maksimal. Pembelajaran yang dilakukan secara *online* membutuhkan konsistensi dan kesabaran serta perhatian yang lebih. Hal tersebut meliputi pembatasan pemberian tugas dan materi, pembinaan dan pemberian motivasi disaat pembelajaran untuk menjaga tingkat belajar siswa agar selalu konsisten meskipun dilaksanakan secara *online* (Setiadi *et al.*, 2020).

Menurut (Sari, 2020), tutor membantu siswa mengadopsi gaya belajar yang sesuai dengan karakteristik siswa yang digunakan dalam pembelajaran daring untuk mencapai pembelajaran sebaik mungkin. Selain itu, literasi teknologi yang membuat segala sesuatunya tersampaikan sepenuhnya secara daring selama pandemi telah mengarahkan para guru BK untuk menggunakan fasilitas media daring di sekolah untuk mendapatkan manfaat layanan yang sebesar-besarnya. Selain itu, para pelatih harus kreatif dan inovatif yang merupakan salah satu strategi di masa pandemi agar pelayanan berjalan sebagaimana mestinya. Keempat, konselor sekolah harus memiliki kepekaan

sosial, sehingga tertarik melihat permasalahan anak didiknya untuk segera mendapatkan pelayanan yang maksimal.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain survei yaitu jenis *cross-sectional*. subjek penelitian menunjukkan bahwa jumlah subjek/responden pada penelitian ini yakni sebanyak 333 guru bimbingan dan konseling yang terdiri dari 112 laki-laki dan sebanyak 221 responden berjenis kelamin perempuan. Rentang usia guru bimbingan dan konseling penelitian mulai dari usia 23-36 berjumlah 167, dilanjutkan dengan usia 37-46 berjumlah 77, berikutnya usia 47-56 berjumlah 60, dan rentang usia 57-67 berjumlah 29 guru bimbingan dan konseling.

Jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini, yaitu data kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui Instrumen sitasi *Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model to Predict Students' Behavioral Intention to Adopt and Use E-Counseling*, (Kolog *et al.*, 2015); instrumen ini meliputi 5 aspek sebagai berikut: 1) *performance expectancy*, 2) *effort expectancy*, 3) *social influence*, 4) *facilitating condition*, dan 5) *behavioral intention*. Instrumen tersebut digunakan untuk mengetahui dukungan sekolah terhadap pelaksanaan layanan konseling pada masa pandemi Covid-19 di SMK Negeri Kota Semarang. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrumen *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji statistik yaitu deskriptif statistik untuk mengungkap peran lembaga sekolah dalam mendukung layanan bimbingan dan konseling di masa pandemi Covid-19.

KETERBATASAAN PENELITIAN

Keterbatasan hasil penelitian ini yang menjadi perhatian penelitian kedepan diantaranya, terkait dengan temuan penelitian yang terbatas dikarenakan data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif. Temuan yang dapat analisa ada temuan yang sesuai dengan pernyataan atau aspek yang diukur pada instrumen yang

digunakan. Ditambahnya data kualitatif maka bisa jadi temuan yang didapat akan lebih luas serta mendalam. Selain itu pertanyaan yang diberikan kepada responden yang sifatnya langsung mendirect sehingga jawaban yang diberikan pun terbatas. Perlu adanya pertanyaan terbuka terkait dengan kebutuhan guru bimbingan dan konseling yang paling mendasar terkait dengan konseling *online* mengingat kondisi geografis dan latar belakang yang berbeda di sekolah masing-masing.

SIMPULAN

Simpulannya bahwa tingkat dukungan sekolah terhadap layanan konseling pada masa pandemi Covid-19 di SMK se Kota Semarang tergolong sedang dan peran lembaga sekolah dalam penerapan teknologi sebagai pendukung layanan konseling di masa pandemi Covid-19 sudah dilakukan, namun belum maksimal.

Berdasarkan dari temuan penelitian maka saran yang dapat diberikan adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dan pelaksanaan konseling *online* maka sekolah khususnya pada bagian manajerial dapat memfasilitasi konselor untuk mengembangkan ketrampilan dan kompetensinya pada konseling *online* kemudian selanjutnya bila perlu sekolah bisa menambah sarana-prasarana untuk menunjang pelaksanaan konseling *online* berupa menyediakan *website* untuk konseling.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih kepada MGBK kota Semarang yang telah berkontribusi di penelitian ini dan Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang yang telah memfasilitasi penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Almpanis, T., 2015. *Staff Development and Institutional Support for Technology Enhanced Learning in UK universities. Electronic Journal of E-Learning*, 13.
- Amanda, L., & Sugiyo., 2021. Layanan Bimbingan dan Konseling Ditengah Pandemi COVID-19 di SMK Negeri 3 Pati. *Bimbingan dan Konseling*, 8(1), pp.1689–1699.

- Antinluoma, M., Ilomäki, L., Lahti-Nuuttila, P., & Toom, A., 2018. Schools as Professional Learning Communities. *Journal of Education and Learning*, 2018.
- Ardi, Z., Yendi, F.M., & Ifdil, I., 2013. Konseling Online: Sebuah Pendekatan Teknologi dalam Pelayanan Konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), pp.1-5.
- Baker, K.D., & Ray, M., 2011. Online Counseling: The Good, the Bad, and the Possibilities. *Counselling Psychology Quarterly*, 24(4), pp.341-346.
- Cohen, G.E., & Kerr, B.A., 1999. Computer-Mediated Counseling: An Empirical Study of a New Mental Health Treatment. *Computers in Human Services*, 15(4).
- Djalante, R., Lassa, J., Setiamarga, D., Mahfud, C., Sudjatma, A., & Indrawan, M. (2020). Review and analysis of Current Responses to COVID-19 in Indonesia: Period of January to March 2020. *Progress in Disaster Science*, 100091.
- Efendi, M., & Naqiyah, N., 2013. Pengembangan Media Blog Dalam Layanan Informasi Bimbingan Dan Konseling. *Jurnal BK Unesa*, 1(1).
- Fauzi, Z., Heiriyah, A., & Matarif, J., 2020. *Upaya Pelayanan Guru Bimbingan Dan Konseling Selama Pandemi Covid-19 Pada Siswa Di Smp Negeri 23 Banjarmasin*. 1, pp.1-12.
- Goodrich, K.M., Kingsley, K.V., & Sands, H.C., 2020. Digitally Responsive School Counseling Across the ASCA National Model. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 42(2).
- Hanna, N.K., 2010. *Transforming Government and Building the Information Society: Challenges and Opportunities for the Developing World*.
- Howard, S.K., Tondeur, J., Siddiq, F., & Scherer, R., 2021. Ready, Set, Go! Profiling Teachers' Readiness for Online Teaching in Secondary Education. *Technology, Pedagogy and Education*, 30(1), pp.141-158.
- Ifdil, I., & Ardi, Z., 2013. Konseling Online sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1).
- Ifdil, I., Ilyas, A., Churnia, E., Erwinda, L., Zola, N., Fadli, R.P., Sari, A.,

- & Refnadi, R., 2017. Pengolahan Alat Ungkap Masalah (AUM) dengan Menggunakan Komputer bagi Konselor. *Jurnal Aplikasi IPTEK Indonesia*, 1(1).
- Irfan, F., Agus, M., Fidia, H.Z., & Titi, R.G., 2020. *Etika Konseling Daring Dalam Penanganan Kasus Terkait Pandemi COVID-19 Perspektif Kode Etik Psikologi*.
- Kolog, E.A., Sutinen, E., Vanhalakka-Ruoho, M., Suhonen, J., & Anohah, E., 2015. Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model to Predict Students' Behavioral Intention to Adopt and Use E-counseling in Ghana. *International Journal of Modern Education and Computer Science*, 7(11).
- Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C., 2010. *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals (Practical Resources for the Mental Health Professional)*.
- Lacksana, I., 2016. Pengembangan Catatan Kumulatif Melalui Media Web Server Untuk Siswa SMA. *PhD Thesis*. State University of Surabaya.
- Lumban, N.T.G., & Siburian, P., 2018. *Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru*. 1, pp.66–73.
- Mallen, M.J., Vogel, D.L., & Rochlen, A.B., 2005. The Practical Aspects of *Online Counseling: Ethics, Training, Technology, and Competency*. *The Counseling Psychologist*, 33(6).
- Nopembri, A.D., 2015. Fungsi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru. *Manajer Pendidikan*, 3.
- Pambudi, P.R., Muslihati, M., & Lasan, B.B., 2019. Strategi untuk Membantu Meningkatkan Perencanaan Karier Siswa di Era Revolusi Industri 4.0. *JKI (Jurnal Konseling Indonesia)*, 5(1).
- Sari, G.A., 2020. Guru Bimbingan dan konseling Dalam Fungsi Pada Kegiatan Pembelajaran Jarak Jauh Dari Rumah. *Jurnal IKA PGSD (Ikatan Alumni PGSD) UNARS*, 8(2), pp.452.
- Setiadi, G., Sholihun, M., & Yuwita, N., 2020. Peranan Guru Bimbingan dan konseling Dalam Memotivasi Peserta Didik Selama Masa Pandemi Covid-19 di SMA Darut Taqwa Pasuruan. *Rumah Jurnal*, 1(5), pp.63–79.
- Swank, J.M., & Tyson, L., 2012. School Counseling Site Supervisor Training: A Web-Based Approach. *Professional School*

Counseling, 16(1).

Triyanto, A., 2010. Implikasi Perkembangan Teknologi Komputer dan Internet Bagi Konselor Sekolah. *Paradigma*, 5(09).

Tumanggor, H.R., Sunawan, S., & Purwanto, E., 2018. Improving Career Planning using *Website*-Based Career Information Service. *Islamic Guidance and Counseling Journal*, 1(2).

Wibowo, N.C.H., Milenia, F.I., & Azmi, F.H., 2019. Rancang Bangun Bimbingan dan konseling *Online*. *Walisongo Journal of Information Technology*, 1(1), pp.14.