

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. Kajian Pustaka

##### 1. Kajian tentang Konseling Online

###### a. Pengertian Konseling Online

Konseling daring atau *E-Counseling* adalah ketika seorang konselor profesional atau psikoterapis melakukan konseling melalui internet, untuk memberikan layanan atau dukungan emosional kepada klien, nasihat kesehatan mental atau layanan profesional lainnya. Konseling ini dapat dilakukan melalui percakapan yang sedang berlangsung, bisa melalui *email*, obrolan, video atau bahkan telepon Internet; *voice-over-IP* (Kessler & Lewis, 2009).

Grohol (Nagel & Anthony: 2010) menjelaskan sejarah konseling terapi atau konseling *online* dimulai dengan program komputer yang dikenal sebagai ELIZA yang diciptakan oleh Joseph Weizenbaum di *Massachusetts Institute of Technology* pada pertengahan 1960-an. Setelah itu Kenneth Mark Colby menciptakan PARRY di tahun 1970-an. Di Indonesia sendiri tidak ada informasi pasti terkait dengan munculnya konseling *online*, namun Ifdil pada tahun 2009 memperkenalkan istilah konseling *online* dengan sebutan *E-Konseling*. Ifdil (2013) mengungkapkan bahwa pelayanan *e-konseling* atau konseling *online* tidak hanya terbatas pada penyelenggaraan konseling saja. Namun juga diperluas menjadi penyelenggaraan layanan konseling dengan bantuan teknologi.

Menurut Fields (Ifdil & Ardi, 2013), konseling *online* adalah layanan terapi yang dikembangkan dengan menggunakan teknologi komunikasi dari yang paling sederhana *email*, sesi dengan *chat*, sesi dengan telepon sampai dengan penggunaan *webcam* (*video live sessions*). Barak dan Grohol (2011) juga mendefinisikan konseling *online* sebagai intervensi kesehatan mental antara pasien atau kelompok pasien dan terapis yang menggunakan teknologi sebagai modalitas komunikasi. Konseling *online* dapat menjadi pilihan bagi beberapa

*commit to user*

individu yang secara fisik tidak dapat bertemu dengan konselor. Beberapa diantaranya juga menganggapnya sebagai pelengkap konseling tatap muka tradisional

Istilah konseling *online* mengacu pada konseling proses yang tidak tergantung pada kehadiran konselor dan klien di satu tempat atau kantor, tetapi terpisah oleh jarak (Elleven dan Allen, 2004). Haberstroh & Duffey (2011) mengungkapkan, *e-counseling* merupakan komunikasi yang dilakukan antara konselor dengan konseli yang menggunakan *video streaming* dan *audio* komputer yang akan menciptakan komunikasi yang terjadi antara konselor dengan klien.

Menurut pengertian beberapa ahli diatas mengenai konseling *online* maka dapat disimpulkan bahwa konseling *online* atau *e-counseling* merupakan suatu proses pemberian layanan yang diberikan oleh konselor kepada konseli dengan menggunakan media teknologi komunikasi sebagai salah satu cara pemberian bantuan penyelesaian masalah konseli melalui jarak jauh.

#### **b. Jenis – Jenis Konseling Online**

Konseling *online* merupakan kegiatan pemberian bantuan oleh konseli terhadap klien dengan menggunakan teknologi. Dalam kegiatan konseling *online* terdapat berbagai media atau aplikasi yang dapat dijadikan sebagai penghubung antara konselor dengan konseli. Berikut ini penjelasan dari Ifdil (2011) terkait dengan beberapa jenis yang dapat digunakan untuk melakukan konseling *online*.

##### **1) Website/ situs**

Menurut Ifdil (2011) *website/ situs* adalah bentuk konseling yang dapat dilakukan konselor/ guru BK menggunakan sebuah alamat situs. Di dalamnya nanti terdapat praktik *online* yang disana akan terdapat kegiatan konseling *online*. Agar konselor dapat memiliki situs untuk melakukan konseling *online*, konselor dapat bekerja sama dengan pihak yang ahli

dalam per-*website*-an. Dalam *website*, konselor dapat memilih *design* sesuai yang diinginkan baik dari *html*, hingga *php* yang diinginkan.

## 2) **Email Counseling (konseling surat elektronik)**

*Email counseling* adalah bentuk konseling *online* yang memungkinkan klien untuk berkonsultasi dengan konselor *online* atau psikoterapis yang berkualitas melalui pertukaran *email* (Mallen dkk, 2005). Prosesnya melibatkan klien menuliskan masalah dan kekhawatiran mereka dalam *email*, dan konselor meluangkan waktu untuk membaca email sebelum menjawab dengan tanggapan terapeutik yang dipertimbangkan. *E-mail* dapat ditulis kapan saja selama periode yang berkelanjutan dan klien memiliki kendali untuk menentukan waktu konseling, klien juga memiliki kebebasan untuk mendokumentasikan apa yang ada dalam pikiran mereka saat itu terjadi, tanpa harus menunggu beberapa hari untuk sesi konseling tatap muka. Hanya dengan mengetahui bahwa ada seseorang di sana untuk menerima, mengakui, dan menanggapi masalah tanpa penilaian dapat memberikan rasa nyaman dan dukungan yang sangat besar kepada siapa pun yang berusaha mengatasi masa sulit dalam hidup mereka.

## 3) **Online chat counselling (konseling obrolan online )**

Ifdil (2011) mengungkapkan bentuk konseling ini dilakukan pada waktu yang telah ditentukan sebelumnya menggunakan *messenger* obrolan instan, yang memungkinkan klien untuk menerima tanggapan instan '*real time*'. *Online* konseling banyak sekali digunakan pada media sosial, seperti salah satunya Aplikasi *Line*. Umpan balik instan yang diperoleh dari konseling obrolan *online* dapat menghibur bagi klien yang ingin berinteraksi dan merespons dengan terapis mereka segera. Mirip dengan konseling *email*, konseling obrolan *online* seringkali lebih mudah diakses dan nyaman daripada konseling tatap muka, dan juga memberi klien pilihan untuk tetap *anonim*.

Pelaksanaan konseling *online* dapat dilaksanakan dengan menghubungi konselor pilihan Anda untuk mengatur waktu yang nyaman untuk "bertemu" secara *online*. Pada waktu yang telah ditentukan, konselor dan klien akan masuk ke ruang obrolan yang telah ditentukan sebelumnya (yang akan aman dan rahasia), sehingga mereka dapat bertukar pesan instan dengan panjang sesi yang disepakati (Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005)

#### **4) Video Conferencing (Konferensi Video)**

Menurut Ifdil (2011) *video conferencing* (konferensi video) merupakan sebuah media komunikasi yang di dalamnya terdapat kegiatan tatap muka (*Face-to-face*) secara tidak langsung. Pertemuan secara tidak langsung ini dapat dilakukan melalui beberapa aplikasi yang memang menyediakan fitur panggilan video (*video call*). Melalui *video conferencing* klien dapat melakukan obrolan video secara '*real time*' dengan konselor, tentunya sesuai dengan waktu yang telah disetujui oleh kedua belah pihak.

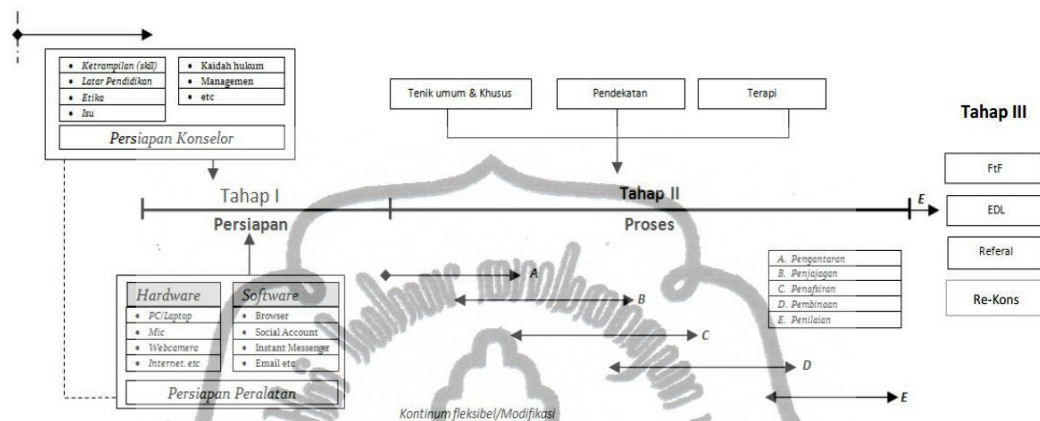
#### **5) Telephone counseling (Konseling melalui Telepon)**

Konseling telepon bekerja dengan cara yang sama seperti konseling tatap muka tetapi dilakukan melalui telepon. Beberapa konselor dapat menawarkan ini sebagai jalan dukungan tambahan antara sesi konseling tatap muka, dan yang lain mungkin hanya berfokus pada melakukan konseling melalui telepon. Konseling melalui telepon bebas dari banyak kendala yang datang bersamaan dengan konseling tatap muka, yang selanjutnya menjadikan terapi lebih mudah diakses oleh mereka yang tidak dapat menerima konseling atau psikoterapi dalam suasana tradisional (Ifdil, 2011)

### **c. Proses Konseling Online**

Menurut Koutsonika (Ifdil, 2011), konseling *online* bukanlah merupakan suatu hal yang sederhana. Sebaliknya sebuah proses yang kompleks dengan sejumlah isu yang berbeda dan menantang yang memiliki karakteristik *commit to user*

tersendiri. Ifdil (2011) mengungkapkan proses konseling dibagi menjadi tiga tahap sebagaimana gambar dibawah ini :



**Gambar 2. 1. Proses Tahapan Konseling Online Menurut Ifdil (2011)**

### 1) Tahap I (Persiapan)

Menurut Ifdil (2011) pada tahap persiapan yang harus diperhatikan dalam konseling *online* adalah persiapan peralatan dan persiapan konselor. Persiapan peralatan dibagi menjadi dua aspek penggunaan *hardware* dan *software*. Penggunaan *hardware* dibutuhkan laptop/komputer, *mic*, *webcam*, *internet*, *dsb*. *software* yang harus disiapkan adalah *browser*, *account*, *email*, *dsb*. Sedangkan persiapan yang dibutuhkan konselor ialah *skill*, latar pendidikan, etika, kaidah hukum, *dsb*.

### 2) Tahap II (Proses Konseling)

Tahapan dalam konseling *online* tidak berbeda jauh dengan dengan tahapan konseling secara langsung. Tahapan konseling menurut Prayitno (2004) terdiri dari lima tahap yaitu pengantar, penjabaran, penafsiran, pembinaan, dan penilaian. Konseling *online* tahapan ini dilakukan namun lebih secara “kontinum fleksibel” maksudnya tahapan tahapan tersebut tetap dilakukan namun dilakukan lebih terbuka dan dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan klien. Konseling *online* lebih menekankan

*commit to user*



pengentasan masalah klien daripada cara pendekatan terhadap klien. Pada tahap ini pemilihan teknik, pendekatan dan pelaksanaan terapi disesuaikan dengan permasalahan yang dialami dari klien.

### 3) Tahap III (Pasca Konseling)

Ifdil (2011) mengatakan pada tahap pasca konseling *online* ini merupakan tahap yang dilakukan setelah adanya tahap penilaian pada tahap kedua. Pada tahap ini terdapat empat poin penilaian. (1) Konseling dikatakan sukses dengan kondisi klien yang sudah menunjukkan EDL (*effective daily living*), (2) konseling akan dilanjutkan pada tatap muka (*Face to Face- FtF*), (3) sesi konseling akan dilanjutkan pada sesi selanjutnya, (4) merupakan adanya referral klien yang dilakukan konselor kepada konselor lain atau ahli lain.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa proses dalam melakukan konseling *online* terdapat tiga tahap, yaitu tahap pertama merupakan persiapan, tahap kedua merupakan proses konseling, dan tahap ketiga adalah tahapan pasca konseling.

## 2. Kajian tentang Aplikasi *Line*

### a. Perkembangan *LINE*

Menurut Naldo & Satria (2018), *LINE* merupakan sebuah aplikasi pengiriman pesan instan yang dapat diunduh secara gratis yang dapat digunakan pada berbagai platform seperti telepon cerdas, tablet, dan komputer. Penggunaan *LINE* ini dapat digunakan bagi berbagai platform seperti iOS, Android, Windows Phone, BlackBerry OS bahkan Computer Mac OS X dan Microsoft Windos. Aplikasi *LINE* ini dapat diunduh secara gratis bagi seluruh platform yang menyediakan aplikasi ini.

Berdasarkan perkembangan pada generasi Z (individu yang lahir Januari 1998-sekarang), sekarang ini kita telah menjadi kaum *digital native* yang dalam kehidupannya mereka hampir menghabiskan waktunya untuk berinteraksi melalui media sosial. Helsper & Enyon (Supratman, 2018)

*commit to user*

menyatakan bahwa *digital native* merupakan generasi muda yang lahir pada masa internet merupakan bagian dari bagian hidup mereka. Hidayat (2014) menjelaskan bahwa Indonesia menempati peringkat ke-6 dalam penggunaan internet terbanyak di dunia setelah Jepang. Triastu, Prabowo, & Nurul (2017) menyatakan bahwa hasil survey *We Are Social* yang dilakukan di Singapura pada tahun 2017 menunjukkan bahwa jumlah penduduk di Indonesia yang aktif menggunakan sosial media mencapai 106 juta dari total populasi 262 juta jiwa. Selain itu aktivitas tertinggi pengguna media sosial di Indonesia adalah dengan persentase 62% penggunaan *smartphone*, 16% penggunaan komputer, dan 6% penggunaan *tab*.

Media sosial	Alasan Penggunaan
<i>Instagram</i>	<i>Instagram</i> menyediakan <i>posting</i> edit foto <i>snapgram</i> ( <i>caption</i> , filter, efek unik, dan stiker lucu), video pendek, bumerang, <i>superzoom</i> , <i>rewind</i> , <i>handsfree</i> dan <i>slow motion</i> , berita mutakhir, <i>link</i> informasi gosip dan akun, meme, video tutorial, dll
<i>Line</i>	<i>LINE</i> merupakan pilihan utama bagi para <i>digital native</i> untuk melakukan <i>video call</i> yang dapat juga menggunakan berbagai filter, berbagi stiker dan emoji, mengobrol di grup, <i>multichat</i> , dan mencari informasi melalui <i>Linenews</i> .
<i>Youtube</i>	<i>Youtube</i> adalah media audio visual pilihan bagi <i>digital native</i> untuk menonton film, acara TV yang terlewat, <i>video</i> , dan <i>vlog</i> .
<i>Whatsapp</i>	<i>Whatsapp</i> merupakan pilihan bagi para <i>digital native</i> sebagai media sosial yang mudah digunakan karena menggunakan nomor telepon di aplikasi <i>Whatsapp</i>
<i>Facebook</i>	<i>Facebook</i> dapat digunakan bagi para <i>digital native</i> sebagai media penunjuk identitas diri melalui pembaruan status kalimat dan status <i>background</i> di <i>newsfeed</i>
<i>Snapchat</i>	<i>Snapchat</i> digunakan untuk membagikan suatu momen berharga secara langsung ( <i>on the spot</i> )
<i>Twitter</i>	<i>Twitter</i> menjadi rujukan berita dan informasi yang menjadi <i>trending topic</i> bagi <i>digital native</i> .
<i>Ask.fm</i>	<i>Ask.fm</i> adalah aplikasi untuk saling bertanya ( <i>question and answer</i> ) dengan anggota <i>ask.fm</i> yang tergabung di dalamnya.

---

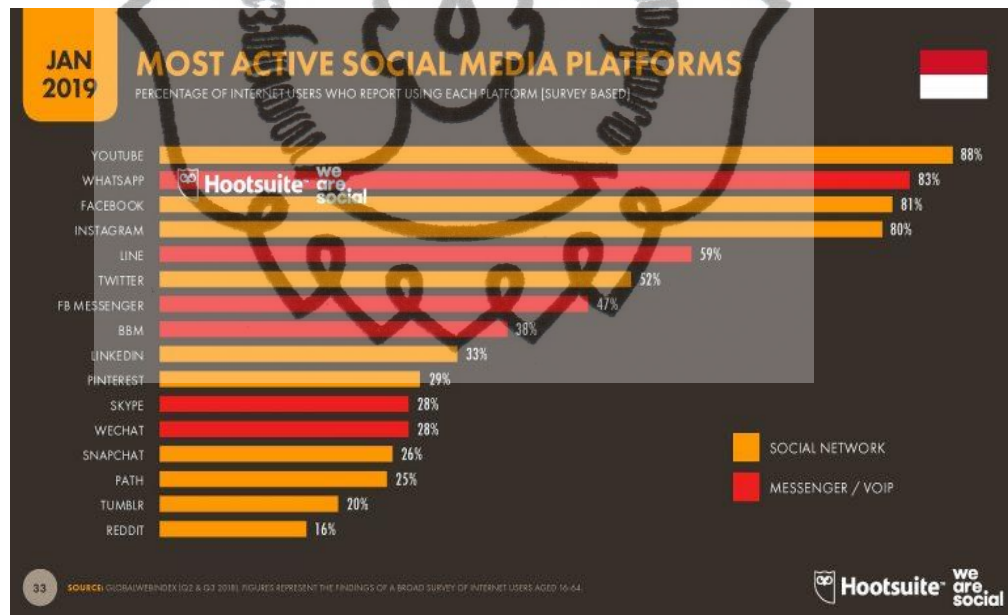
Pertanyaan yang diberikan juga dapat disetting sebagai anonim (tanpa nama)

---

**Tabel 2. 1. Domain dan alasan penggunaan media sosial menurut Supratman (2018)**

Melalui tabel 2.1 diatas dapat diketahui beberapa jenis media sosial dan juga alasan penggunaannya. Dari bermacam domain media sosial yang telah dijelaskan, peneliti merasa penggunaan media sosial *LINE* dirasa sangat cocok digunakan dalam pelaksanaan konseling *online* karena fitur-fitur yang disajikan dalam aplikasi ini sangat cocok dengan konseling *online*.

Survei yang dilakukan oleh *We are Social & Hootsuite* (Riyanto, 2019) terkait dengan media sosial yang sering digunakan di Indonesia seperti pada gambar 2.3 di bawah ini:



**Gambar 2. 2. Media Sosial yang paling sering digunakan di Indonesia**

Melalui gambar 2.3 dapat dilihat bahwa media sosial atau *social network* yang paling sering digunakan di Indonesia diposisi pertama adalah aplikasi *Youtube* dengan persentase 88% kemudian diposisi kedua disusul oleh *Whatsapp* sebagai *messenger application* dengan persentase 83%. *Social network* kedua diduduki oleh aplikasi *Facebook* dengan persentase 81%, sedangkan *messenger application* kedua diduduki oleh aplikasi *LINE* dengan *commit to user*



persentase 59%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *LINE* menjadi aplikasi *chat* atau *message* yang masih banyak diminati oleh penduduk di Indonesia.

#### b. Fitur *LINE OA*

*LINE OA* merupakan layanan yang memungkinkan para pelaku bisnis untuk berkomunikasi dengan pelanggannya yang sesama pengguna *LINE*. Menurut *Website* resmi dari *LINE* sendiri menjelaskan bahwa *LINE OA* memungkinkan Anda untuk mengirim berbagai jenis pesan kepada semua pelanggan dan penggemar. Anda juga dapat menjawab pertanyaan dan melakukan obrolan personal dengan lebih mudah, dalam hal ini penggunaan *LINE* dirasa sangat melengkapi kebutuhan dalam pemberian layanan BK. Berikut ini merupakan fitur-fitur *LINE OA* yang juga dapat dimanfaatkan dalam pemberian layanan bidang BK.

Fitur	Kegunaan	Pemanfaatan dalam bidang layanan BK
Pesan siaran ( <i>Broadcast</i> )	Anda dapat membuat pesan siaran dari aplikasi <i>LINE OA</i> di ponsel atau dari Halaman Admin <i>LINE OA</i> di komputer Anda. Pesan tersebut dapat Anda kirim sekaligus ke <i>follower</i> yang telah berteman dengan akun Anda. Selain pesan siaran, Anda juga dapat mengirimkan survei, kupon, dan lain-lain.	Pesan siaran ini dapat di kirim secara otomatis ketika para konseli menambahkan akun ini sebagai teman. Akan ada penjelasan mengenai konten-konten yang terdapat dalam akun <i>LINE OA</i> ini. Selain itu admin dapat memberikan pesan berisi konten terbaru yang terdapat dalam halaman akun yang terkait dengan pemberian bidang layanan BK khususnya bagi peserta didik SMA
<i>Chat 1:1</i>	Anda dapat berkomunikasi langsung dengan menggunakan fitur chat <i>LINE</i> untuk menanggapi pengaduan dari pelanggan atau penggemar. Anda dapat menanggapi pengaduan tersebut dari ponsel dan browser ( <i>PC</i> ) Anda kapan pun dan di mana pun.	Dalam fitur ini akan menjadi kegiatan pemberian konseling terkait dengan bidang layanan BK. Dalam fitur <i>chat</i> ini, konselor akan melakukan konseling <i>online</i> dengan para klien/ konseli.
Beranda ( <i>Timeline</i> )	Anda dapat menuliskan informasi di Beranda ( <i>Timeline</i> )	Dalam beranda ini <i>posting-an</i> yang akan di- <i>upload</i> oleh admin akan keluar ke beranda. Postingan yang

*commit to user*

	<p>akun <i>LINE OA</i> Anda. Setiap pos yang Anda tulis juga akan muncul di <i>Timelinefollowers</i> Anda, sehingga mereka dapat membagikannya ke orang lain, atau memberikan komentar dan reaksi terhadap pos Anda.</p>	<p>terkait dengan bidang layanan BK ini dapat dilihat oleh seluruh <i>followers</i> akun <i>LINE OA</i> ini. Melalui beranda ini <i>followers</i> dapat membagikan ke orang lain atau mengomentari postingan terkait.</p>
Halaman Akun	<p>Anda dapat membuat Halaman Akun mengenai informasi toko/ organisasi yang Anda kelola. Halaman Akun ini memungkinkan Anda untuk menampilkan info terkait akun secara mudah, seperti pengumuman penting, jam buka/ tutup, alamat, nomor telpon, dan informasi penting lainnya dalam format sering digunakan di situs <i>web</i> standar.</p>	<p>Dalam halaman akun ini admin akan memberikan deskripsi terkait dengan isi dari akun <i>LINE OA</i> ini. Kegunaan akun <i>LINE OA</i> ini untuk dapat membantu pemecahan permasalahan peserta didik khususnya di Surakarta. Selain itu, dalam halaman akun ini, admin juga dapat memberikan pengumuman terkait dengan waktu kegiatan konseling dan informasi-informasi penting lainnya.</p>
Halaman Promosi	<p>Anda dapat membuat dan menyediakan data multimedia, kupon, dan lainnya yang tidak dapat termuat dalam pesan normal di sini. Anda juga dapat membuat kupon sekali waktu dan tiket lotre. Fitur ini dapat digunakan dari halaman admin <i>PC</i>.</p>	<p>Halaman promosi ini dapat digunakan bagi admin untuk mempromosikan akun konseling <i>online</i> ini agar dapat lebih meluas lagi dalam pemberian bantuan penyelesaian permasalahan terhadap peserta didik SMA di Surakarta.</p>
Halaman Riset	<p>Anda dapat membuat konten yang mengundang pengguna untuk berpartisipasi, seperti <i>polling</i> dan survei. Anda dapat mengadakan survei tentang produk dan layanan Anda, serta mendapatkan informasi mengenai atribut pengguna berdasarkan jenis kelamin, usia, dan faktor lainnya. Fitur ini dapat digunakan dari halaman admin <i>PC</i> atau <i>browser</i>.</p>	<p>Melalui halaman riset ini admin <i>LINE OA</i> dapat melibatkan <i>followers</i> untuk melakukan survei terkait dengan pelaksanaan konseling <i>online</i> dengan menggunakan <i>LINE OA</i> ini. Selain itu melalui halaman riset, admin juga dapat mengetahui apa keinginan dari para <i>followers</i> dan hal tersebut akan menjadikan inovasi baru dalam pemberian layanan.</p>
Statistik	<p>Anda dapat memeriksa perubahan pada jumlah <i>followers</i> Anda setiap harinya, respon pengguna di <i>TimeLINE</i> Anda, dan hasil promosi melalui halaman promosi (PR), kupon,</p>	<p>Fitur statistik ini merupakan fitur yang dapat memeriksa perubahan <i>followers</i> setiap harinya. Dapat melalui respon <i>followers</i> mengenai postingan dan juga melalui hasil promosi. Nantinya hasil statistik ini</p>

---

maupun survei. Data dapat diunduh untuk periode yang sedang berjalan maupun yang lampau.	akan dijadikan pelajaran untuk mengembangkan produk agar lebih baik lagi dalam pemberian layanan BK.
--	--

---

**Tabel 2. 2. Fitur dan kegunaan *LINE OA***

### **3. Kajian tentang Kebutuhan Peserta Didik SMA**

Peserta didik merupakan anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan diri dengan mengikuti pendidikan pada jalur sekolah (Chasiyah, Chadidjah, & Legowo, 2009). Beberapa hal yang mempengaruhi karakteristik perkembangan peserta didik meliputi perkembangan fisik motorik dan otak, perkembangan kognitif, dan perkembangan sosio-emosional. Tiap-tiap karakteristik tersebut juga dihubungkan dengan pendidikan untuk membuat pembelajaran peserta didik dapat sesuai dengan strategi yang relevan. Dikarenakan penelitian yang dilakukan ini membahas mengenai peserta didik SMA, maka di bawah ini merupakan beberapa karakteristik penting anak usia remaja (SMP/SMA) menurut Suparmin (2010):

- 1) Mencapai hubungan matang dengan teman sebaya.
- 2) Mampu menerima dan belajar mengenai peran sebagai pria atau wanita.
- 3) Mampu menerima keadaan fisik dan menggunakannya secara efektif.
- 4) Mampu mengelola kemandirian emosi dari orang tua serta orang dewasa lainnya.
- 5) Mampu memilih dan mempersiapkan karier guna masa depan yang disesuaikan dengan minat dan kemampuan diri.
- 6) Mampu mengembangkan sikap positif terhadap pernikahan, hidup berkeluarga, dan memiliki anak.
- 7) Mengembangkan keterampilan intelektual dan konsep sebagai warga negara.
- 8) Mampu bertanggung jawab secara sosial.
- 9) Mendapatkan nilai dan sistem etika sebagai pedoman dalam bertindak laku.
- 10) Mengembangkan wawasan dalam bidang agama dan religiusitas.

*commit to user*

Sedangkan menurut Ditjen GTK Kemedikbud (2016) Layanan BK yang diberikan kepada peserta didik ditujukan untuk membantu dalam pencapaian tugas-tugas perkembangan. Tugas perkembangan merupakan suatu rangkaian tugas yang harus dapat diselesaikan oleh para peserta didik dalam fase perkembangan tertentu. Menurut Myrick (2011), tugas-tugas perkembangan dapat dirumuskan menjadi standar kompetensi sebagai pencapaian peserta didik yang juga disebut sebagai Bimbingan dan Konseling Berbasis Standar (*Standard Based Guidance and Counseling*). Tugas perkembangan peserta didik merupakan aspek yang harus dapat dipahami oleh guru BK/konselor karena pencapaian tugas perkembangan ini merupakan sasaran dari pemberian layanan BK. Tugas-tugas perkembangan peserta didik SMA berdasarkan Panduan Operasional Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling meliputi:

- 1) Mencapai perkembangan diri sebagai remaja yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- 2) Mengetahui sistem etika dan nilai-nilai bagi pedoman hidup sebagai pribadi, anggota masyarakat, dan minat manusia;
- 3) Mengetahui gambaran dan mengembangkan sikap tentang kehidupan mandiri secara emosional, sosial, dan ekonomi;
- 4) Mengembangkan pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan kebutuhannya untuk mengikuti dan melanjutkan pelajaran dan/atau mempersiapkan karier serta berperan dalam kehidupan masyarakat;
- 5) Memantapkan nilai dan cara bertingkah laku yang dapat diterima dalam kehidupan sosial yang lebih luas;
- 6) Mencapai pola hubungan yang baik dengan teman sebaya dalam peranannya sebagai pria atau wanita;
- 7) Mempersiapkan diri, menerima dan bersikap positif serta dinamis terhadap perubahan fisik dan psikis yang terjadi pada diri sendiri untuk kehidupan yang sehat;
- 8) Memiliki kemandirian perilaku ekonomis;

- 9) Mengetahui kemampuan, bakat, minat, serta arah kecenderungan karier dan apresiasi seni;
- 10) Mencapai kematangan hubungan dengan teman sebaya; dan
- 11) Mencapai kematangan dalam kesiapan diri menikah dan hidup berkeluarga.

#### 4. Teori Pengembangan Produk

Penelitian dan Pengembangan (*research and development*) merupakan pemberian pengantar penelitian desain pendidikan sebagai desain penelitian yang sesuai untuk mengembangkan solusi berbasis penelitian untuk permasalahan yang kompleks dalam praktik pendidikan atau digunakan untuk mengembangkan atau memvalidasi teori mengenai proses pembelajaran, lingkungan belajar dan sejenisnya. Borg & Gall (1983) mengemukakan pendapatnya mengenai istilah *Research & Development*, yaitu sebagai berikut:

*Educational research and development (R & D) is a process used to develop and validate educational products. The steps of this process are usually referred to as the R & D cycle, which consists of studying research findings pertinent to the product to be developed, developing the product based on the finding, field testing it in the setting where it will be used eventually, and revising it to correct the deficiencies found in the field testing stage. In indicate that product meets its behaviorally defined objectives.*

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa menurut Borg & Gall (1983: 772), *Research & Development* merupakan rangkaian langkah penelitian dan pengembangan dilakukan secara siklis, dan pada setiap langkah yang dilalui selalu mengacu pada hasil langkah sebelumnya hingga pada akhirnya diperoleh suatu produk pendidikan yang baru. Sedangkan Plomp (2013: 16) mendefinisikan penelitian dan pengembangan merupakan studi sistematis yang merancang, mengembangkan, dan mengevaluasi intervensi pendidikan sebagai solusi untuk masalah yang kompleks dalam praktek pendidikan, yang juga bertujuan untuk memajukan pengetahuan mengenai karakteristik intervensi dalam proses merancang dan mengembangkan. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian dan



pengembangan dilakukan secara sistematis yang di dalamnya dapat merancang, mengembangkan, dan mengevaluasi intervensi pendidikan untuk akhirnya dapat memperoleh produk pendidikan yang baru.

Kasus penelitian dan pengembangan menurut Plomp (2013: 19) penelitian desain terdiri dari sejumlah fase, fase-fase berikut dibedakan menjadi *Preliminary Research, Development or prototyping phase*, dan *Assesment phase*.

Phase	Kriteria	Deskripsi singkat dalam aktivitas
<i>Preliminary research</i>	Penekanan terutama pada validitas konten, tidak banyak pada konsistensi dan kepraktisan	Tinjauan literatur dan proyek (dulu dan / atau sekarang) menangani pertanyaan yang mirip dengan yang ada dalam penelitian ini. Ini menghasilkan (pedoman untuk) kerangka kerja dan cetak biru pertama untuk intervensi
<i>Development or Prototyping phase</i>	Awalnya: konsistensi (konstruk validitas) dan kepraktisan. Kemudian, terutama kepraktisan dan secara bertahap memperhatikan efektivitas.	Pengembangan urutan prototipe yang akan dicoba dan direvisi berdasarkan evaluasi formatif. Prototipe awal bisa hanya berbasis kertas dimana evaluasi formatif dilakukan melalui penilaian ahli yang menghasilkan kepraktisan yang diharapkan
<i>Assessment phase</i>	Kepraktisan dan efektifitas	Mengevaluasi apakah penggunaan target dapat bekerja dengan intervensi (kepraktisan aktual) dan bersedia menerapkannya dalam pengajaran. Juga mengukur intervensi keefektifan

**Tabel 2. 3. Tahapan Penelitian Menurut Plomp (2013)**

## 5. Kualitas Produk

Beberapa kriteria atau tahapan lain juga dapat membantu para peneliti untuk dapat mengoptialkan desain dan pengembangan, berdasarkan penelitian sebelumnya, yaitu Nieveen (dalam Plomp & Nieveen 2013), menyatakan “*proposes a number of generic criteria for high quality interventions, namely validity, practicality and effectiveness*”. Menurutny kriteria umum atau tahapan untuk intervensi berkualitas tinggi dibagi menjadi validitas, kepraktisan, dan efektivitas.

Kriteria	
Relevansi (juga disebut sebagai validitas konten)	Ada kebutuhan untuk intervensi dan desainnya didasarkan pada pengetahuan (ilmiah) yang canggih
Konsistensi (juga disebut sebagai validitas konstruk)	Intervensi dirancang secara logis
Kepraktisan	<p><b>Harapan</b> Dalam intervensi diharapkan dapat digunakan dalam pengaturan yang telah dirancang dan dikembangkan</p> <p><b>Kenyataan</b> Intervensi dapat digunakan dalam pengaturan yang telah dirancang dan dikembangkan</p>
Efektivitas	<p><b>Harapan</b> Menggunakan intervensi yang diharapkan mampu menghasilkan hasil yang diinginkan</p> <p><b>Kenyataan</b> Menggunakan hasil intervensi dalam hasil yang diinginkan</p>

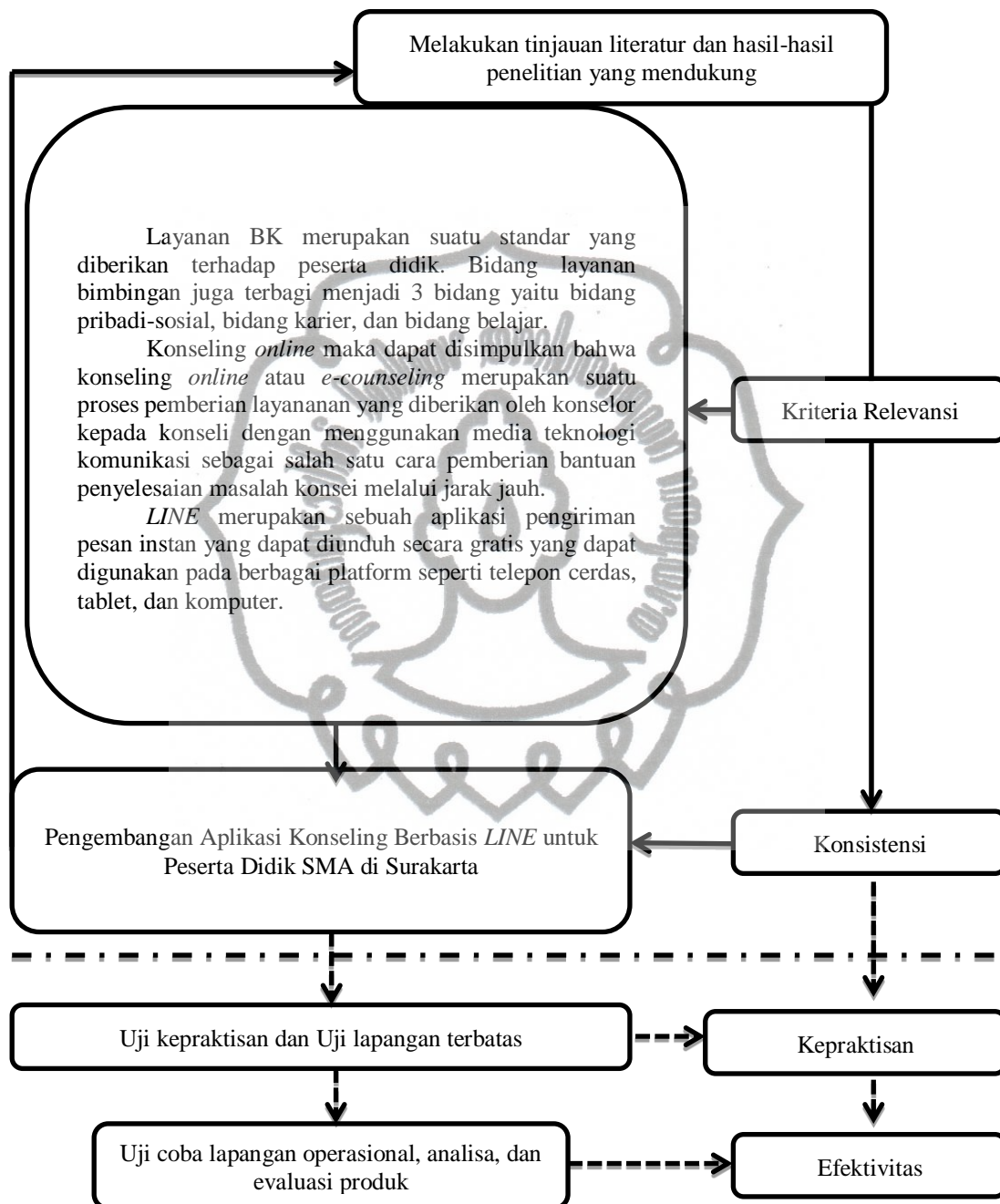
**Tabel 2. 4. Kriteria dalam intervensi berkualitas tinggi menurut Nieveen (dalam Plomp & Nieveen, 2013)**

### **B. Kerangka Berpikir**

Layanan BK merupakan suatu standar yang diberikan terhadap peserta didik. Layanan BK memiliki tujuan untuk mencapai suatu standar yang telah ditentukan bagi peserta didik, standar tersebut terbagi menjadi tiga bidang layanan yaitu bidang pribadi-sosial, bidang karier, dan bidang belajar. Namun, dalam pelaksanaan pemberian layanan ini terdapat beberapa hambatan yang dialami guru BK salah satunya yaitu tidak adanya waktu untuk memberikan layanan konseling secara langsung. Salah satu cara untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut yang juga dapat dengan mudah dilakukan pada masa revolusi industri ini adalah dengan melakukan konseling *online*. Konseling *online* merupakan suatu proses pemberian layanan yang diberikan oleh konselor kepada konseli dengan menggunakan media teknologi komunikasi sebagai salah satu cara pemberian bantuan penyelesaian masalah konseli melalui jarak jauh. Konseling *online* dapat menjadi inovasi untuk memberikan layanan kepada para peserta didik khususnya pada bidang layanan BK yang diantaranya terdapat bidang pribadi-sosial, belajar, dan karier.

Pemberian layanan BK yang memiliki standar pada tiga bidang layanan yaitu pribadi-sosial, belajar, dan karier pada penelitian dan pengembangan ini dikemas

dalam bentuk aplikasi konseling berbasis *LINE* (KODALINE) untuk peserta didik SMA di Surakarta. Penelitian dan pengembangan ini tentunya melalui tinjauan literatur dan hasil-hasil penelitian yang mendukung guna mengoptimalkan desain dan pengembangan yang bertujuan untuk menjadikan produk berkualitas. Upaya dalam pencapaian kualitas produk ini harus melalui beberapa kriteria, diantaranya yaitu kriteria relevansi, konsistensi, kepraktisan, dan keefektifan. Namun, dalam penelitian ini hanya sampai pada tahap kedua yaitu kriteria konsistensi yang akhirnya menciptakan suatu pengembangan aplikasi konseling berbasis *LINE* untuk peserta didik SMA di Surakarta. Produk ini masih harus melalui kriteria kepraktisan dan keefektifan yang dapat dilakukan oleh peneliti selanjutnya. Pengembangan produk ini terdiri dari tiga fase diantaranya yaitu *preliminary research*, *development or prototyping phase*, dan *assessment phase*. Penelitian yang dilakukan ini hanya sampai pada tahap *development or prototyping phase* yang memerlukan uji ahli. Secara lebih jelas, deskripsi kerangka berpikir diatas digambarkan dalam bagan sebagai berikut:



**Gambar 2. 3. Kerangka Berpikir Pengembangan Aplikasi Konseling Berbasis *LINE* untuk Peserta Didik SMA di Surakarta**

**Keterangan :** Batas pengembangan penelitian ini hanya sampai pada kriteria konsistensi saja.