



## **Peningkatan keterampilan konselor dalam layanan informasi *online* berbasis *whatsappbot***

Abi Fa'izzarahman Prabawa <sup>1,\*</sup>

<sup>1</sup> Universitas Islam Negeri Salatiga, Jalan Lingkar Salatiga KM 2, Kota Salatiga, Indonesia

<sup>\*)</sup> Korespondensi (e-mail: [abiprabawa@uinsalatiga.ac.id](mailto:abiprabawa@uinsalatiga.ac.id))

### **Abstract**

Adolescents in the digital era are fond of technological sophistication. Counseling services should be provided adaptively by utilizing information and technology. This community service aims to increase counselors' knowledge and skills in preparing information and technology-based information services. Community service activities are provided through training in making *whatsappbot* as a medium for providing information services. The activity was carried out for one day which was attended by 30 counseling teachers of SMP/MTs in Salatiga city. The instrument used to determine changes in understanding and skills was a questionnaire. The results of the analysis showed an increase in the mean results from pretest to posttest. The results of the training were able to improve counselors' understanding and skills in the use of IT in counseling, especially in making *whatsappbot* for information services.

Keywords: information and technology in counseling; *whatsappbot*; information services; counseling media; online.

### **Abstrak**

Remaja pada era digital gandrung dengan kecanggihan teknologi. Layanan BK hendaknya diberikan secara adaptif dengan pemanfaatan IT. Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan konselor dalam menyiapkan layanan informasi berbasis IT. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat diberikan melalui pelatihan pembuatan *whatsappbot* sebagai media untuk memberikan layanan informasi. Kegiatan dilaksanakan selama satu hari yang diikuti oleh 30 orang guru BK SMP/MTs kota Salatiga. Instrumen yang digunakan untuk mengetahui perubahan pemahaman dan keterampilan adalah kuesioner. Hasil analisis menunjukkan peningkatan rerata hasil dari *pretest* ke *posttest*. Hasil pelatihan mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan konselor dalam pemanfaatan IT dalam BK, khususnya pembuatan *whatsappbot* untuk layanan informasi.

Kata kunci: IT dalam BK; *whatsappbot*; layanan informasi; media BK; *online*.

---

## **1. Pendahuluan**

Bimbingan dan konseling memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Layanan bimbingan dan konseling diimplementasikan dalam layanan preventif dan kuratif (Kemdikbud, 2014). Layanan preventif bersifat informatif, fokus pada pengembangan diri dan pencapaian tugas perkembangan yang optimal. Layanan kuratif dimaksudkan untuk memberikan bekal kemampuan kemandirian dalam mengambil keputusan dan keterampilan menyelesaikan permasalahan. Layanan yang bersifat preventif disebut dengan komponen layanan dasar dan layanan yang bersifat kuratif disebut dengan layanan responsif. Pelayanan yang diberikan



pada masing-masing tingkat pendidikan memiliki porsi masing-masing sesuai dengan tingkat kebutuhan.

Layanan yang bersifat preventif mendapatkan porsi besar pada tingkat pendidikan SMP/MTs. Merujuk pada regulasi yang ditetapkan dalam Permendikbud No.111 tahun 2014 layanan dasar diberikan porsi sebesar 35-45% (Kemdikbud, 2014). Layanan dasar menjadi penting bagi siswa yang menempuh pendidikan pada tingkat sekolah menengah pertama. Siswa pada tingkat SMP rata-rata masuk pada usia remaja yang ditandai dengan masa transisi. Masa transisi perlu dikawal dengan baik agar siswa memiliki kematangan dalam pencarian jati diri dan bahkan akan membentuk konsep diri (Rahmawati & Suharso, 2015).

Layanan dasar yang diberikan pada siswa salah satunya adalah melalui layanan informasi. Layanan informasi dimaksudkan untuk membekali siswa untuk mengenali diri, merencanakan, dan pengembangan diri dalam bidang pribadi, sosial, belajar, karier (Wahyuni, 2018). Hasil riset Muttaqin, dkk. (2017) menguatkan bahwa layanan informasi mampu untuk meningkatkan pemahaman karier siswa SMP. Hidayati & Ismail (2018) menyatakan bahwa layanan informasi dapat dimanfaatkan untuk memberikan informasi belajar. Kushargina, dkk. (2021) menambahkan bahwa layanan informasi juga dapat digunakan untuk menyebarkan informasi mengenai kesehatan dan gizi. Selain itu, layanan informasi dapat menyiapkan siswa untuk mengontrol perilaku sosial, dan membentengi siswa dari perilaku negatif, seperti: video porno, tawuran, genk motor, dan kenakalan remaja lainnya (Jatmiko, 2021; Wahyuni, 2018).

Pentingnya layanan informasi diperlukan langkah strategis dan inovatif yang dilakukan oleh konselor agar dapat diterima oleh remaja di tingkat SMP. Beragam inovasi layanan informasi telah dikembangkan oleh peneliti sebelumnya. Aristiani (2016); Wirawan (2020) menggunakan media film untuk memberikan layanan informasi. Sejalan dengan Muttaqin, dkk. (2017) menggunakan media video interaktif sebagai layanan informasi untuk meningkatkan pemahaman karier siswa. Tidak hanya itu, layanan informasi dengan metode *blended learning* juga pernah digunakan untuk meningkatkan motivasi belajar (Fitri, 2016). Layanan informasi yang disampaikan melalui teknologi akan mudah diterima oleh para remaja. Remaja dewasa ini sangat gandrung dengan kecanggihan teknologi dan pemanfaatan internet. Dikuatkan oleh data Kominfo yang mencatat bahwa 23 juta dari 63 juta orang pengguna media sosial adalah remaja (Kominfo, 2013).

Kondisi tersebut sejalan dengan konsep revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan pemanfaatan teknologi canggih untuk mendukung proses kehidupan. Revolusi industri 4.0 terdapat teknologi canggih yang dapat menggantikan peran teknis manusia, akrab dengan sebutan kecerdasan buatan atau *artificial intelligence* (AI) (Javaid, dkk., 2022). Kecerdasan buatan dapat dimanfaatkan dalam lini kehidupan, salah satunya adalah bidang layanan bimbingan dan konseling.



Kecerdasan buatan yang banyak digunakan pada layanan BK adalah pemanfaatan *chatbot* (Bariah, dkk., 2022; Muchlis, 2021; Maulidiansyah, 2021). *Chatbot* adalah salah satu bentuk kecerdasan buatan yang digunakan untuk berkomunikasi dengan manusia secara otomatis melalui teks, suara, ataupun keduanya (Setiaji & Wibowo, 2016). *Chatbot* diatur oleh para ilmuwan dengan menggunakan bahasa alamiah (*natural language*) agar seolah berkomunikasi dengan manusia (Mashud & Wisda, 2019). Melalui *chatbot* manusia dapat terbantu untuk menjawab pesan yang bersifat informatif dan sering ditanyakan. Hal ini dapat dimanfaatkan dalam bidang bimbingan dan konseling khususnya untuk memberikan layanan informasi pada siswa melalui media sosial.

Media sosial yang paling banyak digunakan oleh para remaja adalah *whatsapp* (Hatta & Ulhaq, 2022). Aplikasi *whatsapp* menawarkan banyak fitur yang dapat digunakan oleh para penggunanya, seperti: menelpon, *video call*, mengirimkan pesan, video, gambar, audio, dan file lainnya. Kemudahan dan beragamnya fitur yang ditawarkan menjadikan *whatsapp* banyak dimanfaatkan oleh para remaja untuk mendukung proses belajarnya. Hal ini dikuatkan oleh hasil riset Sofyana dan Rozaq (2019) yang menyebutkan bahwa sebagian besar guru dan siswa di Indonesia berkomunikasi dan berbagi informasi dengan menggunakan *whatsapp*.

Paparan konseptual dan kajian terhadap fakta lapangan penting untuk dielaborasi sehingga menjadi konsep yang mampu menjawab tantangan di lapangan. Layanan informasi yang diberikan oleh guru BK dapat diaplikasikan menggunakan *whatsappbot* agar lebih efektif dan efisien. Seperti halnya yang dilakukan oleh Bariah, dkk. (2022) memanfaatkan *whatsappbot* untuk layanan informasi kepada mahasiswa. Hal ini perlu diadaptasi oleh guru BK untuk memberikan layanan informasi kepada para siswa.

Oleh karenanya, perlu dilakukan pelatihan atau *workshop* pembuatan *whatsappbot* sebagai media untuk memberikan layanan informasi. Layanan informasi dengan menggunakan *whatsappbot* diharapkan mampu membantu efisiensi waktu konselor untuk melayani siswa dalam mendapatkan informasi yang bersifat genaral/umum. Selain itu, layanan informasi dengan menggunakan *whatsappbot* lebih *userfriendly* bagi siswa sehingga penyerapan informasi lebih efektif.

### **3. Metode Pengabdian**

Pengabdian kepada masyarakat dilakukan melalui tiga tahap yang sistematis. Tahap yang dilaksanakan diantaranya: 1) tahap identifikasi peserta pelatihan; 2) tahap pelaksanaan pelatihan; dan 3) evaluasi pelatihan. Tahap identifikasi peserta pelatihan dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat pengetahuan dan keterampilan guru BK terkait dengan pemanfaatan *whatsappbot* dan layanan informasi. Tahap pelaksanaan pelatihan dilakukan selama 1 hari dengan membekali guru BK dalam pembuatan *whatsappbot* untuk layanan informasi. Kegiatan ini diikuti oleh 30 guru BK SMP/MTs



se-kota Salatiga. Pelaksanaan pelatihan bertempat di SMPN 2 Salatiga. Tahap evaluasi pelatihan digunakan untuk mengetahui perubahan pengetahuan dan keterampilan guru BK dalam pembuatan *whatsappbot* untuk layanan informasi. Instrumen yang digunakan untuk evaluasi perubahan pengetahuan dan keterampilan menggunakan kuesioner. Kuesioner diberikan sebelum pelatihan (*pretest*) dan setelah pelatihan (*posttest*) (Sugiyono, 2016). Instrumen dianalisis dengan membandingkan rerata skor *pretest* dan *posttest*.

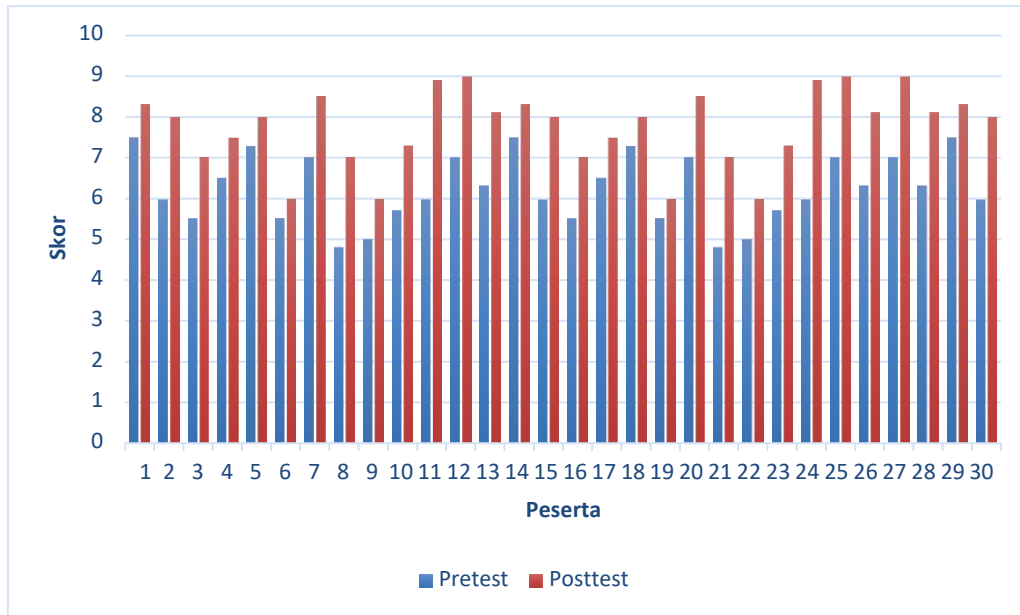
#### 4. Hasil Pengabdian

Pengabdian kepada masyarakat dengan memberikan pelatihan pembuatan *whatsappbot* sebagai media untuk memberikan layanan informasi secara umum dikatakan berhasil. Keberhasilan tersebut dibuktikan terjadinya perubahan skor rerata sebelum dan sesudah diberikan pelatihan. Perubahan rerata skor pemahaman dan keterampilan di jelaskan pada tabel 1 perbandingan rerata hasil *pretest* dan *posttest*. Lebih lanjut perubahan skor hasil *pretest* dan *posttest* pada masing-masing peserta pelatihan dijelaskan pada gambar 1.

Peningkatan pemahaman dan pengetahuan guru BK mengenai pembuatan *whatsappbot* tidak dapat dipisahkan dari pemberian penjelasan yang sistematis oleh narasumber dapat dilihat di gambar 1. Penjelasan mengenai proses pembuatan *whatsappbot* diberikan secara visual dan praktik secara terbimbing dapat dilihat pada gambar 2. Hal ini sejalan dengan hasil riset Antika (2017) yang menjelaskan bahwa supervisi terbimbing dapat menginternalisasi keterampilan tertentu. Selain itu, penjelasan secara visual juga dapat meningkatkan imajinasi dan tingkat pemahaman dalam penyerapan materi (Kustandi, dkk., 2021).

**Tabel 1. Perbandingan Rerata Hasil *Pretest* dan *Posttest***

Rerata <i>Pretest</i>	Rerata <i>Posttest</i>	Margin Skor
6,2	7,7	1,5



**Gambar 1. Diagram Perbedaan Hasil *Pre-test* dan *Post-test***



**Gambar 1 Penjelasan Materi**



**Gambar 2 Praktik Terbimbing**

Pemahaman materi dan peningkatan keterampilan guru BK dalam membuat *whatsappbot* sebagai layanan informasi meningkatkan kapasitas dan profesionalitasnya. Menurut Gibson & Mitchell (2011) tanggungjawab profesional



seorang guru BK salah satunya adalah mampu memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan dari konseli. Singkatnya, seorang guru BK harus menyesuaikan dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang digandrungi oleh para siswa jaman ini. Sejalan dengan keterampilan yang harus dikuasai oleh konselor abad 21, yaitu: *way of thinking*, *way of working*, *tool of working*, dan *living in the word* (Griffin & Mc Gaw, 2012). *Tool of working* merupakan keterampilan yang penting dikuasai oleh guru BK terkait dengan literasi informasi dan pemanfaatannya dalam layanan BK.

Pemanfaatan IT dalam BK dapat diimplementasikan melalui layanan informasi berbasis *whatsappbot*. *Whatsappbot* merupakan sistem otomatis yang dapat menjawab dan memberikan informasi kepada siswa. Informasi yang dibutuhkan siswa dapat disiapkan oleh konselor melalui sistem yang telah dibuat. Melalui *whatsappbot* konselor dapat memberikan layanan informasi tidak hanya di dalam kelas namun di luar kelas. Hal ini tentu dapat menjawab tantangan problematika guru BK yang tidak memperoleh jam masuk kelas di setiap minggu (Pratiwi & Muis, 2013; Purwaningrum, 2018). Tidak hanya itu, layanan informasi melalui *whatsappbot* yang notabene memberdayakan IT menjadi lebih dapat diterima oleh remaja. Remaja dewasa ini sangat gandrung dengan kecanggihan teknologi dan penggunaan internet. Dikukuhkan dengan hasil penelitian Iskandar & Isnaeni (2019) membuktikan bahwa mayoritas pengguna internet dan media sosial adalah remaja. Kominfo juga yang mencatat bahwa 23 juta dari 63 juta orang pengguna media sosial adalah remaja (Kominfo, 2013).

Pemberdayaan IT dalam bimbingan dan konseling memberikan banyak kontribusi pelayanan BK bagi konselor dan konseli. Manfaat yang diharapkan penggunaan IT dalam BK, diantaranya: 1) mempermudah konselor dalam memberikan layanan BK; 2) meningkatkan daya minat siswa terhadap layanan BK; 3) mempermudah akses layanan bantuan psikologis bagi siswa; dan 4) mempermudah dalam analisis asesmen BK (Sumarwiyah & Zamroni, 2016). TI dalam BK juga mempermudah dalam perencanaan, memproses, dan analisis data layanan BK (Setiawan, 2016). Selain itu, pemanfaatan IT dalam BK juga meningkatkan kepuasan dan pemahaman siswa dalam menerima layanan BK (Artiani & Sanjaya, 2018).

Pemanfaatan IT dalam BK sejalan dengan ajaran umat islam yang tersirat dalam QS. Ar-Rahman: 33. QS. Ar-Rahman: 33 artinya "Wahai golongan jin dan manusia! Jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, maka tembuslah. Kamu tidak akan mampu menembusnya kecuali dengan kekuatan (dari Allah)". Pada substansi isi surat tersebut tersirat bahwa untuk memahami dan mengeksplorasi semesta alam diperlukan ilmu. Ilmu yang telah dimanifestasikan menjadi rancangan teknologi untuk membantu memahami seluruh alam semesta. Hal tersebut tentu bukan tanpa batasan, kecanggihan teknologi yang dikembangkan oleh manusia hanya dapat sedikit kecil memahami seluruh alam semesta. Termasuk di dalamnya adalah



kecanggihan teknologi berupa kecerdasan buatan yang diimplementasikan ke dalam *whatsappbot*.

Pelatihan ini memberikan kontribusi kepada pelaksanaan bimbingan dan konseling dari segi konselor dan konseli. Pada perspektif konselor pelatihan ini dapat memberikan peningkatan pemahan dan keterampilan bagi konselor dalam pemanfaatan IT dalam layanan informasi, khususnya melalui pemberdayaan *whatsappbot*. Selain itu, bimbingan dan konseling akan lebih memiliki dipandang *up to date* karena mampu memberdayakan IT dalam memberikan layanan kepada konseli. Jika dipandang dari perspektif konseli, konseli mendapatkan layanan yang lebih kreatif, inovatif, dan menarik karena menggunakan IT dalam memberikan layanan BK. Konseli juga akan sangat tertarik dan mampu lebih memahami layanan yang diberikan melalui penggunaan IT, terutama pada layanan informasi berbasis *whatsappbot*.

## 5. Kesimpulan

Pelatihan pembuatan *whatsappbot* sebagai media untuk memberikan layanan informasi terlaksana sesuai dengan rencana. Tingkat keberhasilan dari kegiatan ini terlihat dari peningkatan pengetahuan dan keterampilan konselor dalam pembuatan *whatsappbot* sebagai media layanan informasi. Kegiatan ini diharapkan mampu meningkatkan kreativitas dan inovasi dalam pemanfaatan IT dalam layanan BK. Selain itu, pemanfaatan IT dalam BK dapat meningkatkan daya tarik dan kepuasan siswa dalam menggunakan layanan BK.

## Referensi

- Antika, E. R. (2017). *Internalisasi Mind Skills Mahasiswa BK dalam Praktik Keterampilan Dasar Komunikasi melalui Strategi Supervisi Terbimbing*. (Unpublished master's thesis) Universitas Negeri Malang, Malang, Indonesia.
- Aristiani, R. (2016). Meningkatkan Percaya Diri Siswa Melalui Layanan Informasi Berbantuan Audiovisual. *Jurnal Konseling Gusjigang*, 2(2), 182-189.
- Artiani, A. O. & Sanjaya, N. A. (2018). Hubungan Antara Penggunaan Teknologi Media BK dengan Kepuasan Layanan Bimbingan Klasikal. *Jurnal Transformatif*, 2(2), 158-169.
- Fitri, E., Neviyarni, I, d. (2016). Efektivitas layanan informasi dengan menggunakan metode blended learning untuk meningkatkan motivasi belajar. *Jurnal Psikologi Pendidikan & Konseling*, 2(2), 84-92.
- Gibson, R. L. & Mitchell, M.H. (2011). *Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Balai Pustaka
- Griffin, P., McGaw, B., & Care, E., (Eds.) (2012). *Assessment And Teaching Of 21st Century Skills*. Dordrecht: Springer.





- Hatta, H. & Ulhaq, M.Z. (2022). Penggunaan Media Sosial Whatsapp Di Kalangan Mahasiswa Program Studi Desain Komunikasi Visual Universitas Negeri Makassar. *Jurnal Kependidikan Media*, 4(3), 153-161.
- Hidayati, A. & Ismail. (2018). Layanan Informasi Belajar Berbasis Multimedia. *Jurnal Kependidikan*, 2(2), 235-246.
- Iskandar, D. & Isnaeni, M. (2019). Penggunaan Internet di Kalangan Remaja di Jakarta. *Communicare: Journal of Communication Studies*, 6(1), 57-72.
- Jatmiko, D. (2021). Kenakalan remaja klithih yang mengarah pada konflik sosial dan kekerasan di Yogyakarta. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(2), 129-150.
- Javid, M., Haleem, A., Singh, R. P., Suman, R. (2022). Artificial Intelligence Applications for Industry 4.0: A Literature-Based Study. *Journal of Industrial Integration and Management*, 7(1), 83-111.
- Kemdikbud. (2014). Permendikbud No 111 Tahun 2014 tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah. Jakarta: Kemdikbud.
- Kominfo. (2013). Pengguna Internet di Indonesia 63 Juta Orang. Retrieved May 16, 2022, from kominfo website: [www.kominfo.go.id/content/detail/3451/kominfo-pengguna-internet-diindonesia-63-juta-orang/0/berita\\_satker](http://www.kominfo.go.id/content/detail/3451/kominfo-pengguna-internet-diindonesia-63-juta-orang/0/berita_satker)
- Kushargina, R., Syafitri, A.N., Evani, A., Fitriyani, S.L. (2021). Whatsapp Bot "Kita Sehati (Kabar, Informasi, dan Berita Seputar Kesehatan dan Gizi)": Media Penyebaran Informasi Gizi dan Kesehatan Berbasis Teknologi 4.0 *Jurnal Gizi Prima*, 6(2), 110-117.
- Kustandi, C., Zianadezdha, A., Fitri, A. K., Farhan, M., Agustia, N. (2021). Pemanfaatan Media Visual Dalam Tercapainya Tujuan Pembelajaran *Akademika: Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10(2), 291-299.
- Mashud, M. & Wisda, W. (2019). Aplikasi Chatbot Berbasis Website sebagai Virtual Personal Assistant dalam Pemasaran Properti. *Inspiration: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 9(2), 99-107
- Muttaqin, R., Wagimin, & Tadjri, I. (2017). Keefektifan Layanan Informasi Karier Berbantuan Video Interaktif dan Live Modeling untuk Meningkatkan Pemahaman Karier Siswa SMP. *Jurnal Bimbingan Konseling*, 6(2), 174-179.
- Pratiwi, J. R. E., & Muis, T. (2013). Evaluasi Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di SMAN 1 Menganti, SMAN 1 Driyorejo, dan SMA Al Azhar Kabupaten Gresik. *Jurnal BK UNESA*, 3(1), 427– 436.
- Purwaningrum, R. (2018). Bimbingan dan Konseling Komprehensif sebagai Pelayanan Prima Konselor. *Jurnal Ilmiah Konseling*, 18(1), 18 – 27.
- Rahmawati, A. & Suharso. (2015). Faktor Determinan Konsep Diri Siswa Kelas VIII di SMP Negeri Se-Kota Semarang. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application*, 4(1), 30-36.



- Setiaji, B., & Wibowo, F.W. (2016). Chatbot Using a Knowledge in Database: Human-to-Machine Conversation Modeling. 2016 *7th International Conference on Intelligent Systems, Modelling and Simulation (ISMS)*, 72-77.
- Setiawan, A. (2016). Peranan Teknologi Informasi dalam Bimbingan dan Konseling. *Bitnet Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 1(1), 46-49.
- Sofyana, L., & Rozaq, A. (2019). Pembelajaran Daring Kombinasi Berbasis Whatsapp Pada Kelas Karyawan Prodi Teknik Informatika Universitas Pgri Madiun. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, 8(1), 81–86. <https://doi.org/10.23887/janapati.v8i1.17204>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwiyah, S. & Zamroni, E. (2016). Pemanfaatan Tekonologi Informasi (TI) dalam Layanan Bimbingan dan Konseling sebagai Representasi Berkembangnya Budaya Profesional Konselor dalam Melayani Siswa. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Ar-Rahman*, 2(1), 1-14.
- Wahyuni, T. (2018). Peranan Layanan Informasi Bimbingan Dan Konseling Terhadap Tingkah Laku Sosial Pada Siswa Kelas XII KR1 Di SMKN 2 Boyolangu Tulungagung. *Jurnal Ilmiah Pengembangan Pendidikan*, V(3), 1-6.
- Wirawan, I.K.A. (2020). Memaksimalkan layanan informasi berbasis media audio visual: suatu upaya meningkatkan minat belajar siswa di SMP. *Jurnal Sipatokkong BPSDM Sulawesi Selatan*, 1(2), 148-153.