

# Problematika Penggunaan Wawancara dalam Bimbingan dan Konseling Virtual

Nanda Alfian Kurniawan\*, Ummu Aiman

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, Indonesia

\*Penulis korespondensi, Surel: alfian.kurniawan.180116@students.um.ac.id

## Abstrak

Pendidikan bagi peserta didik memerlukan dukungan melalui berbagai layanan program yang komprehensif. Bimbingan dan konseling sebagai bagian integral dalam sistem pendidikan berupaya untuk mengembangkan potensi peserta didik dalam aspek pribadi, sosial, belajar dan karir agar terarah dan terdidik sesuai kebutuhan hidup peserta didik. Kebutuhan menjadi dasar pemberian layanan bimbingan dan konseling oleh konselor kepada peserta didik. Penggunaan wawancara menjadi salah satu bagian proses analisis kebutuhan (*need assesment*) yang dilakukan oleh konselor dengan tujuan untuk memperoleh informasi dasar mengenai kebutuhan layanan yang diperlukan oleh peserta didik. Pelaksanaan proses bimbingan konseling secara virtual pada enam bulan terakhir akhirnya menimbulkan problematika bagi proses analisis kebutuhan bagi konselor dan peserta didik. Tujuan penulisan ini adalah ingin memberikan informasi mengenai bentuk-bentuk problematika yang terjadi dalam penggunaan wawancara dalam bimbingan dan konseling virtual. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif empiris. Sumber data berupa buku dan artikel penelitian terdahulu yang dapat diakses secara *online* maupun *offline*. Hasil himpunan sumber data menunjukkan bahwa penggunaan wawancara secara virtual dapat berpeluang menimbulkan problematika dan penting untuk segera mendapat penanganan agar dampak yang dihasilkan tidak semakin meluas pada kuantitas dan kualitas program layanan bimbingan dan konseling di sekolah.

**Kata kunci:** wawancara; bimbingan dan konseling virtual

## Pendahuluan

Pelaksanaan program bimbingan dan konseling abad 21 kini memiliki karakteristik berbeda pada abad sebelumnya. Perkembangan teknologi informasi di abad 21 memberikan warna baru bagi bimbingan dan konseling dengan munculnya media aplikatif pada proses pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Beberapa bentuk media aplikatif yang digunakan yakni video *conference*, *google meet*, *video call group*, *zoom*, *google form*, dan media aplikatif berbasis teknologi lainnya (Harlina, 2020; Kholiq & Solehuddin, 2020; Noviyanti, 2020).

Pesatnya pemanfaatan teknologi dalam layanan bimbingan dan konseling di abad 21 juga tidak lepas dari pengaruh kondisi pandemi wabah penyakit yang sedang melanda saat ini. Pandemi covid-19 telah menciptakan lingkungan yang berorientasi pada fungsi-fungsi teknologi bagi setiap sektor kehidupan, termasuk bimbingan dan konseling dalam sektor pendidikan. Fungsi teknologi yang dimaksudkan adalah peran teknologi yang dominan pada setiap aktivitas kehidupan. Kondisi ini juga di dorong oleh kebijakan Pemerintah Pusat yang menghimbau agar setiap aktivitas dilakukan melalui perangkat teknologi supaya mengurangi resiko penyebaran dampak pandemi covid 19 (Kurniawan, 2020).

Bimbingan dan konseling di abad 21 dan masa pandemi akhirnya juga ikut menjalankan fungsi teknologi secara masif. Fungsi teknologi yang di jalankan dalam layanan bimbingan dan konseling memberikan peluang dan tantangan. Peluang yang dapat di miliki yakni munculnya variasi layanan bimbingan dan konseling, membuka lebih banyak kesempatan, ruang dan waktu yang tidak terbatas, dan memiliki sumber penyimpanan data yang lebih besar. Sedangkan tantangan yang muncul yaitu berkaitan dengan akuntabilitas

data, kompetensi sumber daya manusia, etika dan regulasi penggunaan teknologi informasi bagi konselor dan peserta didik (Ardi et al., 2013, 2017)

Pelaksanaan bimbingan dan konseling berbantuan teknologi menjadi urgensi kebutuhan untuk mengembangkan potensi peserta didik secara profesional di abad 21 (Aini & Mudjiran, 2020). Urgensi kebutuhan tersebut perlu di dukung upaya upaya yang bersifat kuratif dan *development* supaya prinsip dan tujuan bimbingan dan konseling tetap dapat dicapai. Menurut data penelitian menunjukkan bahwa 64,9% responden layanan kesehatan mental memilih media sosial sebagai media pelayanan dan 75,1% responden memilih aplikasi perangkat pintar lain dalam layanan kesehatan mental (Tan et al., 2020).

## Metode

Penulisan ini menggunakan metode deskriptif empiris. Metode deskriptif empiris bertujuan untuk menggambarkan informasi empiris mengenai variabel kajian penulisan. Sumber data diperoleh melalui buku-buku dan artikel penelitian terdahulu yang dapat diakses secara *online* dan *offline*. Sumber data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan pendekatan kualitatif untuk menafsirkan informasi yang terdapat pada sumber data. Instrumen yang digunakan dalam kajian ini adalah daftar *check list* sumber data yang relevan dan diterbitkan pada 10 tahun terakhir.

## Hasil

Hasil kajian beberapa sumber data terbaru menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling (BK) berbantuan teknologi menggunakan teknik non tes wawancara dan observasi mengalami problematika dalam kategori cukup serius. Hasil kajian sumber data tersebut dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

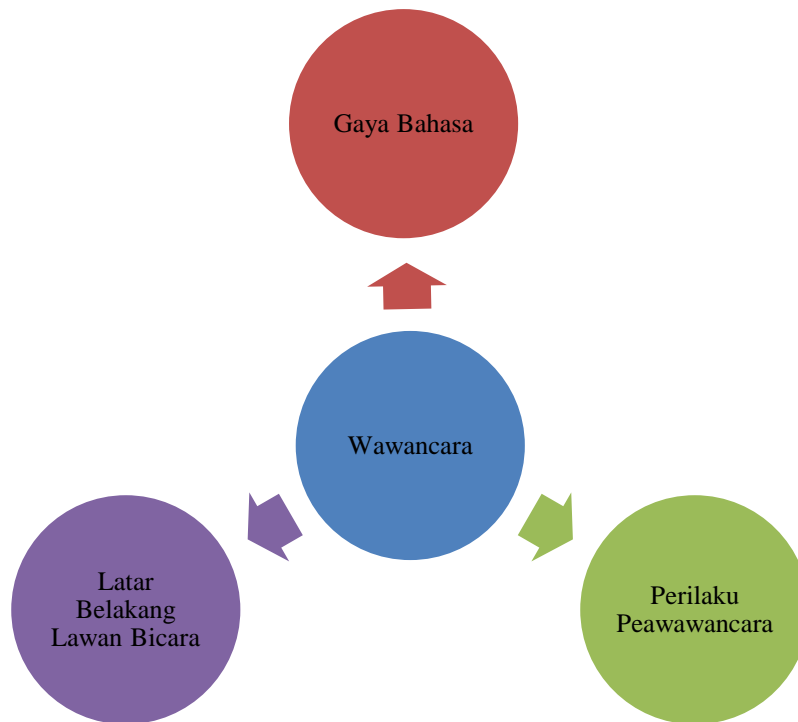
**Tabel 1. Problematika teknik non tes menggunakan wawancara dalam BK**

| No | Judul literatur  | Hasil   |
|----|--|---|
| 1  | Identifikasi Penggunaan Bahasa Lisan menurut Ungkapan Al-Qur'an dalam Wawancara Konseling Islam (Nazarina, 2017)   | Perbedaan gaya berbahasa memberikan kendala tersendiri dalam proses wawancara.            |
| 2  | <i>Three Life and Career Design Interview Methods for Counseling Young People in Situations of Migration</i> (Cohen-Scali et al., 2018)                        | Wawancara dipengaruhi oleh lawan bicara dan latar belakang yang menyertainya.             |
| 3  | <i>Predicting counselor behaviors in motivational interviewing encounters</i> (Pérez-Rosas et al., 2017)   | Perilaku konselor memberikan pengaruh dalam proses wawancara                              |
| 4  | <i>The language of change among criminal justice clients: Counselor language, client language, and client substance use outcomes</i> (Rodriguez et al., 2018). | Gaya bahasa konselor dan konseli memberikan hasil berbeda dalam tiap pertemuan wawancara. |

## Pembahasan

Penggunaan wawancara dalam layanan bimbingan dan memiliki peluang menimbulkan peluang dan tantangan. Tantangan akan menghadirkan kendala-kendala yang

penting untuk segera diantisipasi. Berdasarkan kajian hasil data, maka kendala-kendala penggunaan wawancara dapat di tunjukan pada gambar 1.



**Gambar 1. Kendala Berpengaruh dalam Wawancara**

Gaya bahasa dapat dimaknai sebagai cara seseorang dalam menyampaikan gagasan maupun pikiran kepada lawan bicara. Pemakaian kata-kata yang tepat memberikan peluang lebih besar untuk menggambarkan kepada lawan bicara mengenai maksud yang ingin disampaikan oleh pewawancara. Ketika konselor melakukan wawancara kepada konseli dalam prose bimbingan dan konseling, diharapkan mampu memilih kata yang sesuai dengan sasaran bicara. Kesesuaian ini dapat di dasarkan pada sesuai secara tingkatan pendidikan, status sosial, dan batasan usia tertentu.

Latar belakang lawan bicara menjadi salah satu kendala dalam proses wawancara. Komunikasi yang terjadi selama wawancara pada akhirnya akan berorientasi pada keputusan pribadi lawan bicara sendiri, sehingga segala bentuk nilai-nilai yang dimiliki oleh lawan bicara akan memberikan pengaruh selama proses wawancara berjalan. Kondisi tersebut juga di rasa akan serupa ketika konselor mengadakan sesi wawancara secara virtual untuk memenuhi kebutuhan asesmen layanan bimbingan dan konseling. penting agar konselor memiliki wawasan mengenai lawan bicara yang akan disertakan dalam proses need asesmen supaya tujuan layanan bimbingan dan konseling dapat tercapai.

Perilaku pewawancara memiliki peran strategis dalam mengarahkan sesi wawancara. Proses wawancara baik berbantuan teknologi secara virtual maupun konvensional tanpa bantuan teknologi, keduanya memiliki hasil yang relatif hampir sama. Kondisi tersebut salah satunya ditentukan dari perilaku pewawancara yang melakukan wawancara. Pewawancara tentu akan cenderung mengarahkan lawan bicara pada hal hal yang ingin ia capai, dan terkadang akan menyertakan nilai-nilai maupun kebiasaan yang ia miliki sebelumnya.

Sehingga melihat hal tersebut, penting agar pewawancara atau konselor dalam konteks bimbingan dan konseling senantiasa menumbuhkan regulasi diri dan konsep diri ideal sesuai kaidah-kaidah pelaksanaan wawancara bimbingan dan konseling yang profesional.

## Simpulan

Pelaksanaan bimbingan dan konseling di abad 21 menghadirkan problematika yang penting agar segera mendapatkan alternatif solusi penyelesaian. Alternatif tersebut berlaku juga pada penggunaan wawancara yang menjadi salah satu pendukung informasi mengenai peserta didik secara utuh. Tujuan teknik non tes adalah membantu konselor memperoleh informasi perkembangan potensi peserta didik secara utuh dan komprehensif. .

## Daftar Rujukan

- Aini, H., & Mudjiran, M. (2020). Cybercounseling as one of the skills in the guidance and counseling service in the 21st century. *Southeast Asian Journal of Technology and Science*, 1(1), 17–20.
- Ardi, Z., Putra, M. R. M., & Ildil, I. (2017). Ethics And Legal Issues In Online Counseling Services: Counseling Principles Analysis. *Jurnal Psikologi Pendidikan Dan Konseling: Jurnal Kajian Psikologi Pendidikan Dan Bimbingan Konseling*, 15–22.
- Ardi, Z., Yendi, F. M., & Ildil, I. (2013). Konseling Online: Sebuah Pendekatan Teknologi Dalam Pelayanan Konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), 1–5.
- Cohen-Scali, V., Bernaud, J. L., Moumoula, I. A., & Pouyau, J. (2018). Three Life and Career Design Interview Methods for Counseling Young People in Situations of Migration. In *Interventions in Career Design and Education* (pp. 153–170). Springer.
- Harlina, M. (2020). Android Application for Z-Generation as A Guidance and Counseling Media. *2nd International Seminar on Guidance and Counseling 2019 (ISGC 2019)*, 27–29.
- Kholiq, A., & Solehuddin, M. (2020). The Use of Facebook as a Media for Career Guidance and Counseling Services in Junior High School. *4th Asian Education Symposium (AES 2019)*, 224–228.
- Kurniawan, N. A. (2020). Profesionalitas Konselor selama Pandemi Covid-19. *Prosiding Seminar Bimbingan Dan Konseling*, 87–91.
- Nazarina, P. (2017). *Identifikasi Penggunaan Bahasa Lisan menurut Ungkapan Al-Qur'an dalam Wawancara Konseling Islam*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Noviyanti, N. I. (2020). Instagram Social Media As Guidance And Counseling Media Based On Technology. *International Journal of Applied Guidance and Counseling*, 1(1), 16–19.
- Pérez-Rosas, V., Mihalcea, R., Resnicow, K., Singh, S., An, L., Goggin, K. J., & Catley, D. (2017). Predicting counselor behaviors in motivational interviewing encounters. *Proceedings of the 15th Conference of the European Chapter of the Association for Computational Linguistics: Volume 1, Long Papers*, 1128–1137.
- Rodriguez, M., Walters, S. T., Houck, J. M., Ortiz, J. A., & Taxman, F. S. (2018). The language of change among criminal justice clients: Counselor language, client language, and client substance use outcomes. *Journal of Clinical Psychology*, 74(4), 626–636.
- Tan, Y., Teng, Z., Qiu, Y., Tang, H., Xiang, H., & Chen, J. (2020). Potential of Mobile Technology to Relieve the Urgent Mental Health Needs in China: Web-Based Survey. *JMIR MHealth and UHealth*, 8(7), e16215.